

**RESPON NASABAH TERHADAP MANFAAT PRODUK  
PEMBIAYAAN *MURABAHAH* PADA PT. BANK SYARI'AH  
MANDIRI MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM  
(Studi Kasus PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Bagan Batu)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.E.Sy)



**OLEH :**

**GIGIH MEI INRAYANA**  
**NIM : 10925006486**

**PROGRAM S 1  
JURUSAN EKONOMI ISLAM**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
1434 H/2013 M**

## ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana respon nasabah terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu, bagaimana pemanfaatan oleh nasabah terhadap produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu dan bagaimana perspektif ekonomi Islam mengenai respon nasabah terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui respon nasabah terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah*, untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan oleh nasabah terhadap produk pembiayaan *murabahah* dan untuk mengetahui perspektif ekonomi Islam mengenai respon nasabah terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah*.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu dengan sumber data yaitu data primer dan data sekunder dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, wawancara, angket dan analisis dokumen. Setelah data terkumpul penulis melakukan analisa data dengan menggunakan deskriptif kualitatif serta metode penulisan deduktif, induktif dan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bank yang terdiri dari pimpinan bank, karyawan bagian pembiayaan *murabahah* yang berjumlah 6 orang dan nasabah produk pembiayaan *murabahah* yang berjumlah 3127 orang pada periode tahun 2010 sampai dengan tahun 2012, mengingat jumlah nasabah yang terlalu banyak maka penulis mengambil sampel sebanyak 5 % yaitu 156 orang dengan menggunakan metode *random sampling*.

Hasil dari penelitian ini bahwa, respon nasabah terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah* adalah sangat bagus, ini terlihat dari jumlah nasabah yang mengalami peningkatan dikarenakan produk pembiayaan *murabahah* ini sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan ekonomi masyarakat. Pemanfaatan oleh nasabah terhadap produk pembiayaan *murabahah* adalah untuk kebutuhan produktif seperti untuk modal usaha, mengembangkan usaha dan memperluas lahan perkebunan/pertanian. Menurut perspektif ekonomi Islam mengenai respon nasabah terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu sudah sesuai dengan konsep dan prinsip ekonomi Islam yaitu berlandaskan Al-Qur'an dan Hadist dan dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan ketentuan dan aturan yang telah ditetapkan oleh fatwa Dewan Syari'ah Nasional No. 04/DSN-MUI/IV/2000 serta tidak ditemukannya hal-hal yang bertentangan menurut Islam.

## KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Respon Nasabah Terhadap Manfaat Produk Pembiayaan *Murabahah* Pada PT. Bank Syari’ah Mandiri Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus PT. Bank Syari’ah Mandiri KCP Bagan Batu)”. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya, semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafaat beliau diakhirat kelak. Amin.

Skripsi ini ditulis guna untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syari’ah (S.E.Sy). Dengan penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi para pembaca, khususnya bagi yang mempelajari ilmu Ekonomi Islam. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda Munadji (Alm) tercinta yang telah mendahului keluarga, dan Ibunda Djaruti tercinta serta kakanda tersayang Dheny Kusdyantoro, S.Pd.,M.Pd yang telah banyak memberikan dorongan, motivasi, do’a serta dukungan baik moral maupun materil selama dibangku perkuliahan sampai penulisan skripsi ini selesai.
2. Bapak Prof. Dr. H.M. Nazir, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. H. Akbarizan, MA, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Ibu Dr. Hertina, M.Pd., selaku Wakil Dekan I, Bapak Kastulani, S.H.,M.H., selaku Wakil Dekan II, Bapak Drs. H. Ahmad Darbi B, M.Ag., selaku Wakil Dekan

III, serta seluruh pegawai yang telah memberikan izin dan kesempatan serta pelayanan akademik untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

4. Bapak Mawardi, S.Ag.,M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam dan Bapak Darmawan Tia Indrajaya, M.Ag., selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
5. Ibu Dr. Hertina, M.Pd., selaku dosen pembimbing skripsi ini yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan saran dan kritikan yang membangun hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Ibu Dra. Murny, M.Pd., selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan saran dan motivasi selama perkuliahan dan sampai penulisan skripsi ini selesai.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah mendidik selama perkuliahan dan memberikan ilmu sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Kepala Perpustakaan Universitas dan Perpustakaan Fakultas dan seluruh pegawai perpustakaan yang telah memberikan pelayanan dan fasilitas yang sangat membantu selama menjalani perkuliahan dan penelitian skripsi ini.
9. Bapak H. Nasar, S.Pd.I., selaku Pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu serta seluruh karyawan/i yang telah memberikan bantuan dan kemudahan selama pelaksanaan penelitian skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena pengetahuan dan pengalaman yang masih terbatas. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan adanya sumbang saran dan kritik yang sifatnya *konstruktif* dan semoga skripsi ini bermanfaat nantinya. Semoga Allah SWT meridhoi semua kerja kita. Amin.

Pekanbaru, Juni 2013

**Penulis**

**GIGIH MEI INRAYANA**  
**NIM. 10925006486**

## DAFTAR ISI

Halaman

**HALAMAN JUDUL**

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian .....	10
F. Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II    GAMBARAN UMUM PT. BANK SYARIAH MANDIRI</b>	
<b>    KANTOR CABANG PEMBANTU BAGAN BATU.....</b>	<b>16</b>
A. Sejarah Berdirinya PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu .....	16
B. Visi dan Misi PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu .....	18

C. Struktur Organisasi PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu .....	19
D. Produk-Produk PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu .....	21
<b>BAB III TINJAUAN TEORITIS TENTANG <i>MURABAHAH</i> DAN TEORI KEPUASAN PELANGGAN .....</b>	<b>31</b>
<b>A. Ruang Lingkup <i>Murabahah</i> .....</b>	<b>31</b>
1. Pengertian <i>Murabahah</i> .....	31
2. Dasar Hukum <i>Murabahah</i> .....	36
3. Rukun dan Syarat <i>Murabahah</i> .....	41
4. Macam-Macam Pembiayaan <i>Murabahah</i> .....	44
5. Karakteristik dan Manfaat <i>Murabahah</i> .....	45
6. Aplikasi <i>Murabahah</i> Dalam Perbankan Syari'ah .....	48
<b>B. Tinjauan Umum Tentang Teori Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>50</b>
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	50
2. Komponen Kepuasan Pelanggan .....	57
3. Ciri-Ciri Pelanggan Yang Puas .....	57
4. Elemen Kepuasan Pelanggan .....	58
5. Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan .....	59
6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	60

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
A. Respon Nasabah Terhadap Manfaat Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu .....	62
B. Pemanfaatan Oleh Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu .....	88
C. Perspektif Ekonomi Islam Mengenai Respon Nasabah Terhadap Manfaat Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	93
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>102</b>
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran .....	103

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 : Struktur Organisasi PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor	
Cabang Pembantu Bagan Batu .....	20
Gambar III.1 : Skema <i>Ba'i Al-Murabahah</i> .....	49
Gambar III.2 : Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	53
Gambar III.3 : Keterkaitan Antara Kepuasan Pelanggan, Kepuasan	
Pemilik dan Kepuasan Karyawan .....	55
Gambar III.4 : Konsep Kepuasan Pelanggan.....	56
Gambar IV.1 : Skema Prosedur Pembiayaan <i>Murabahah</i> .....	71

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel IV.1	: Tanggapan Responden Mengetahui Tentang Adanya Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu .....	63
Tabel IV.2	: Tanggapan Responden Yang Diketahui Tentang Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu .....	65
Tabel IV.3	: Tanggapan Responden Lamanya Menjadi Nasabah Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu .....	66
Tabel IV.4	: Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pengajuan Penggunaan Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu .....	68
Tabel IV.5	: Tanggapan Responden Tentang Syarat Administrasi Pengajuan Penggunaan Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu .....	72
Tabel IV.6	: Tanggapan Responden Terhadap Faktor Pendukung Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu .....	74
Tabel IV.7	: Tanggapan Responden Tentang Promosi Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu .....	76
Tabel IV.8	: Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Nasabah Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu .....	78

Tabel IV.9 :	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu.. ....	80
Tabel IV.10 :	Tanggapan Responden Apakah Nasabah Pernah Terlambat Dalam Pembayaran Angsuran Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu .....	82
Tabel IV.11 :	Tanggapan Responden Sanksi Yang Diberikan PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu Jika Nasabah Terlambat Dalam Pembayaran Angsuran .....	84
Tabel IV.12 :	Tanggapan Responden Tentang Respon Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu .....	86
Tabel IV.13 :	Tanggapan Responden Tentang Pemanfaatan Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu .....	89
Tabel IV.14 :	Tanggapan Responden Tentang Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Membantu Dalam Memenuhi Kebutuhan Perekonomian.....	91
Tabel IV.15 :	Tanggapan Responden Apakah Terbebani Setelah Menggunakan Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu .....	92

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perekonomian manusia pada awalnya dimulai dengan kegiatan yang masih bersifat sederhana baik dalam kegiatan produksi, konsumsi dan distribusi. Seiring dengan perkembangan zaman, populasi manusia mengalami pertumbuhan sehingga perekonomian tersebut turut mengalami peningkatan.

Semakin meningkatnya kegiatan ekonomi tersebut maka pada akhirnya manusia membutuhkan suatu institusi yang berfungsi sebagai intermediasai dengan tujuan untuk mempertemukan antara pihak yang mempunyai kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana, yang mana institusi tersebut diberi nama bank.<sup>1</sup>

Bank sebenarnya tidak asing lagi bagi kita, terutama yang hidup diperkotaan. Bahkan, dipedesaan sekalipun saat ini kata bank bukan merupakan kata yang asing dan aneh. Menyebut kata bank setiap orang selalu mengaitkannya dengan uang sehingga selalu saja ada anggapan bahwa yang berhubungan dengan bank selalu ada kaitannya dengan uang. Hal ini tidak salah karena bank memang merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2002), Cet. Ke-1, h. 114.

<sup>2</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2000), Cet. Ke-9, h. 11.

Bank menurut undang-undang No. 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.<sup>3</sup> Bank juga disebut sebagai lembaga perantara keuangan atau *Financial Intermediary*. Sebagai lembaga perantara keuangan, artinya bank menjembatani kebutuhan dua nasabah yang berbeda, satu pihak merupakan nasabah yang memiliki dana dan pihak lainnya merupakan nasabah yang membutuhkan dana. Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan atau kredit.<sup>4</sup>

Berdasarkan prinsip kerjanya, bank terbagi dua yaitu bank yang memakai prinsip konvensional dan bank yang memakai prinsip syari'ah. Akhir-akhir ini kita bisa lihat pada dunia perbankan di negara kita, perbankan yang berlandaskan syari'ah muncul sebagai dinamika perkembangan bank konvensional. Di negara kita hadir sebagai gebrakan awal, yaitu Bank Muamalat Indonesia bank yang berlandaskan syari'ah. Memang dinegara kita landasan hukum bank syari'ah masih lemah tentang landasan hukumnya. Hal tersebut jelas-jelas terpapar dalam undang-undang No. 7 Tahun 1992, tetapi hal tersebut bukan sebagai halangan perkembangan bank syari'ah, namun tetap merupakan tonggak penting bagi keberadaan bank syari'ah di negara

---

<sup>3</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h. 25.

<sup>4</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2010), Cet. Ke-1, h. 8.

kita Indonesia. Undang-undang No. 7 Tahun 1992 akhirnya tergerus akan kemajuan bank syari'ah yang semakin berkembang pesat. Oleh karena itu, pemerintah merevisinya sehingga menjadi undang-undang No. 10 Tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut kedudukan bank syari'ah di Indonesia secara hukum mulai menjadi kuat.<sup>5</sup>

Krisis ekonomi pada tahun 1998 menyebabkan banyak bank yang menjalankan prinsip konvensional mengalami liquidasi, hal ini mendorong para pelaku perbankan menjalankan prinsip kerjanya yang tidak hanya berdasarkan prinsip konvensional tetapi juga berdasarkan prinsip syari'ah.<sup>6</sup> Salah satunya Bank Mandiri, bank yang pada awalnya memakai prinsip konvensional ini juga menjalankan prinsip kerja berdasarkan syari'ah, yaitu Bank Syari'ah Mandiri.

Bank Syari'ah Mandiri tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani itulah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syari'ah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Dari memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani ini, maka muncul produk-produk yang memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah yang berdasarkan syari'ah.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Amir Machmud-Rukmana, *Bank Syari'ah Teori, Kebijakan dan Studi Empiris Di Indonesia*, (Jakarta : Erlangga, 2010), h. 6.

<sup>6</sup> Said Sa'ad Marthon, *Ekonomi Islam di Tengah Krisis Ekonomi Global*, (Jakarta : Zikrul Hakim, 2004), Cet. Ke-1, h. 124.

<sup>7</sup> Artikel diakses pada 11 November 2012 dari [http : // www.syariahamandiri.co.id / category / consumer-banking / pembiayaan costumer / syariah-mandiri-pembiayaan-konsumer / bsm-murabahah](http://www.syariahamandiri.co.id/category/consumer-banking/pembiayaan%20costumer/syariah-mandiri-pembiayaan-konsumer/bsm-murabahah).

Kegiatan ekonomi yang semakin berkembang menyebabkan masyarakat membutuhkan fasilitas penyediaan dana dalam memenuhi kebutuhan ekonomi.<sup>8</sup> Untuk menunjang terpenuhinya kebutuhan ekonomi bagi sebagian besar masyarakat, tentu membuka peluang bagi Bank Syari'ah Mandiri untuk memperkenalkan produk pembiayaan *murabahah* kepada masyarakat. Produk pembiayaan *murabahah* yang dikeluarkan oleh Bank Syari'ah Mandiri merupakan pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan nasabah.<sup>9</sup>

Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank. Menurut sifat penggunaannya, pembiayaan dapat dibagi menjadi dua hal yaitu sebagai berikut :

1. Pembiayaan produktif, yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan produksi dalam arti luas, yaitu untuk meningkatkan usaha, baik usaha produksi perdagangan, maupun investasi.
2. Pembiayaan Konsumtif, yaitu pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, yang akan habis digunakan untuk memenuhi kebutuhan.<sup>10</sup>

Menurut keperluannya, pembiayaan produktif dapat dibagi menjadi dua hal berikut :

1. Pembiayaan modal kerja, yaitu pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan
  - (a) peningkatan produksi, baik secara kuantitatif, yaitu jumlah hasil

---

<sup>8</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta : Gema Insani, 2001), Cet. Ke-1, h. 169.

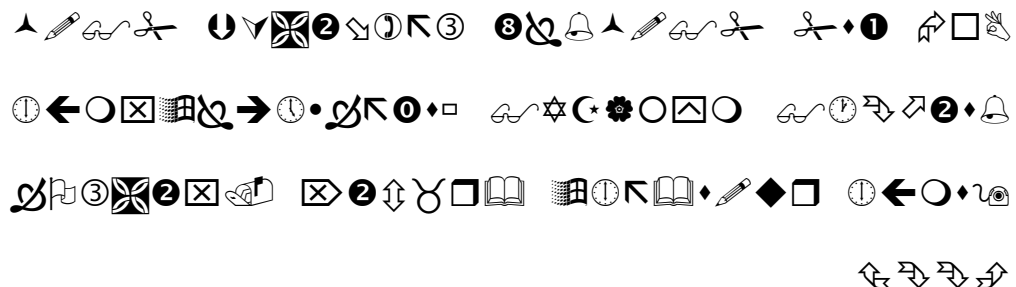
<sup>9</sup> Dokumen PT. Bank Syari'ah Mandiri, (Jakarta : 2008), h. 5.

<sup>10</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *op.cit.*, h. 160.

produksi, maupun secara kualitatif, yaitu peningkatan kualitas atau mutu hasil produksi ; dan (b) untuk keperluan perdagangan atau peningkatan *utility of place* dari suatu barang.

2. Pembiayaan investasi, yaitu untuk memenuhi kebutuhan barang-barang modal (capital goods) serta fasilitas-fasilitas yang erat kaitannya dengan itu.<sup>11</sup>

Sesuai dengan syari'at Islam, bahwa harta benda adalah harta pusaka Allah SWT, kita hanya diberikan hak memegang, oleh sebab itu pandai-pandailah kita membelanjakan, memanfaatkan harta itu untuk manfaat bagi bersama.<sup>12</sup> Hal ini diterangkan dalam Al-Qur'an surat Al-Hadid ayat 11 yang berbunyi sebagai berikut :



Artinya : “Siapakah yang mau meminjamkan kepada Allah pinjaman yang baik, Maka Allah akan melipat-gandakan (balasan) pinjaman itu untuknya, dan Dia akan memperoleh pahala yang banyak.”<sup>13</sup>

Produk pembiayaan *murabahah* yang digagas oleh PT. Bank Syari'ah

Mandiri ini memiliki tujuan dan manfaat yang sama dengan visi ekonomi

<sup>11</sup> *Ibid.*

<sup>12</sup> Mustafa Ehsin Nasution, *Pengenalan Eklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta : Kencana, 2007), Cet. Ke-2 h. 12.

<sup>13</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta : Karya Insani Indonesia, 2002), Cet. Ke-4 h. 786.



Islam. Ekonomi Islam selalu mengedepankan adanya jaminan pemenuhan kebutuhan hidup yang lebih baik atau mengedepankan aspek ekonomi.<sup>14</sup> Serta menyelesaikan permasalahan-permasalahan ekonomi dengan cara-cara yang islami.<sup>15</sup> Jadi dalam hal ini menjelaskan bahwa kebutuhan konsumen dan manfaat produk terhadap nasabah merupakan masa depan produk.<sup>16</sup>

PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu memperkenalkan produk pembiayaan *murabahah* ini kepada masyarakat petani kelapa sawit, pedagang dan lain sebagainya disekitar Bagan Batu melalui Pelaksana Marketing Mikro atau Pelaksana Marketing Support, produk pembiayaan *murabahah* ini sangat diminati oleh masyarakat karena produk pembiayaan *murabahah* yang ditawarkan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu juga memiliki keunggulan dibanding produk pembiayaan yang lain. Karena produk pembiayaan *murabahah* tersebut selain memiliki syarat dan ketentuan pengajuan kredit yang relatif lebih mudah serta margin yang ditawarkan relatif cukup rendah.<sup>17</sup>

Pada tahun 2010 PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu memiliki nasabah pembiayaan *murabahah* mencapai 810 nasabah, yang terdiri dari 185 pembiayaan *murabahah* warung mikro dan 625 nasabah pembiayaan *murabahah* komersil sedangkan pada tahun 2011 PT.

---

<sup>14</sup> Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam Suatu Pengantar*, (Yogyakarta : Ekonomia, 2004), Cet Ke- 3, h. 234.

<sup>15</sup> Sholahuddin, *Asas-Asas Ekonomi Islam*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007), Cet. Ke-1, h. 4.

<sup>16</sup> Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, (Bandung : Alfabeta, 2010), Cet. Ke-1, h. 144.

<sup>17</sup> Ahmadi, (Pelaksana Marketing Mikro PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, Senin 12 November 2012.

Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu memiliki nasabah pembiayaan *murabahah* mencapai 1103 nasabah, yang terdiri dari 376 pembiayaan *murabahah* warung mikro dan 727 nasabah pembiayaan *murabahah* komersil dan pada tahun 2012 PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu memiliki nasabah pembiayaan *murabahah* mencapai 1214 nasabah, yang terdiri dari 453 pembiayaan *murabahah* warung mikro dan 761 nasabah pembiayaan *murabahah* komersil.<sup>18</sup>

Dari perbandingan tingkat kenaikan jumlah nasabah dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2012 tersebut kita dapat melihat suatu fenomena bahwa respon masyarakat dan pemanfaatan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu sangat berperan penting dalam pengembangan usaha ekonomi masyarakat di Bagan Batu karena masyarakat Bagan Batu yang dominan pekerjaannya adalah sebagai petani kelapa sawit, petani karet dan pedagang maka untuk membangun dan mengembangkan usaha pertanian dan usaha dagangnya diperlukan dana pengembangan usaha.

Sebagai wujud kepedulian PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu terhadap masyarakat yang memiliki ekonomi lemah dan memiliki niat dalam pengembangan usaha pertanian dan usaha dagang kemudian dengan hadirnya produk pembiayaan *murabahah* dengan prinsip syari'ah pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu memberikan solusi dalam pemenuhan kebutuhan pembiayaan tersebut.

---

<sup>18</sup> Ronaldi (Asisten Analis Warung Mikro PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 12 November 2012.

Dari uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul : **“RESPON NASABAH TERHADAP MANFAAT PRODUK PEMBIAYAAN *MURABAHAH* PADA PT. BANK SYARI’AH MANDIRI MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Kasus PT. Bank Syari’ah Mandiri KCP Bagan Batu).”**

## **B. Batasan Masalah**

Permasalahan pada penelitian ini dibatasi hanya pada respon nasabah dan manfaat produk pembiayaan *murabahah* dalam bentuk pembiayaan *murabahah* warung mikro dan pembiayaan *murabahah* komersil yang disalurkan oleh PT. Bank Syari’ah Mandiri di tinjau menurut perspektif ekonomi Islam (Studi Kasus PT. Bank Syari’ah Mandiri KCP Bagan Batu).

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana respon nasabah terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari’ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu ?
2. Bagaimana pemanfaatan oleh nasabah terhadap produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari’ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu ?

3. Bagaimana perspektif ekonomi Islam mengenai respon nasabah terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu ?

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui respon dari nasabah terhadap produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu.
- b. Untuk mengetahui pemanfaatan oleh nasabah terhadap produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu.
- c. Untuk mengetahui perspektif ekonomi Islam mengenai respon nasabah terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu.

##### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Sebagai kontribusi pemikiran penulis dalam ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan respon dan pemanfaatan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu menurut respon nasabah dan menurut perspektif ekonomi Islam.

- b. Sebagai kontribusi pemikiran dan informasi bagi para pembaca, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi masyarakat dan mahasiswa lainnya.
- c. Sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah pada Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) penelitian ini mengambil lokasi di PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu, adapun alasan penulis memilih lokasi penelitian ini diantaranya karena lokasi tersebut merupakan daerah yang strategis dalam pengembangan perbankan dengan tingkat perputaran uang yang sangat tinggi terbukti dengan banyaknya jumlah nasabah pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu.

### **2. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan dan nasabah pembiayaan *murabahah* PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu dan objek dari penelitian ini adalah respon dan manfaat produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah

Mandiri menurut perspektif ekonomi Islam (Studi kasus pada PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Bagan Batu).

### 3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bank yang terdiri dari pimpinan Bank, karyawan bagian pembiayaan *murabahah* yang berjumlah 6 orang dan nasabah produk pembiayaan *murabahah* di PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu yang berjumlah 3127 orang pada periode tahun 2010 sampai dengan tahun 2012, mengingat jumlah nasabah yang terlalu banyak maka penulis mengambil sampel sebanyak 5 % yaitu 156 orang dengan menggunakan metode *random sampling* yaitu cara pemilihan sampel dimana anggota dari populasi dipilih satu persatu secara acak (semua mendapat kesempatan yang sama untuk dipilih).

### 4. Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam mengumpulkan data penulis terdiri dari data primer dan data sekunder, sebagai berikut :

- a. Data primer, yaitu data yang langsung diperoleh dari pimpinan, karyawan dan nasabah pembiayaan *murabahah* PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literatur yang ada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan penulis.

## 5. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan kualitas data yang valid maka metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

- a. Observasi, yaitu mengamati dan meninjau secara langsung ke lapangan dengan melakukan pencatatan yang sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti.
- b. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab secara langsung kepada pihak bank yaitu pimpinan bank, karyawan bagian marketing pembiayaan *murabahah* dan nasabah pembiayaan *murabahah* PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitian dengan menggunakan sistem wawancara terbuka.
- c. Angket, yaitu mendapatkan data dengan cara menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan kepada nasabah.
- d. Analisis Dokumen, yaitu penulis akan mengumpulkan bahan-bahan dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

## 6. Metode Penulisan

- a. Metode *Deduktif*, yaitu mengemukakan persoalan-persoalan secara umum, kemudian diuraikan lalu ditarik kesimpulan secara khusus.
- b. Metode *Induktif*, yaitu membahas masalah yang dimulai dari keterangan yang bersifat khusus, lalu diambil kesimpulan yang bersifat umum.

- c. Metode *Deskriptif*, yaitu menggambarkan apa adanya dari fenomena yang terjadi dilapangan penelitian. Kemudian di analisa dari data yang ada untuk dijadikan kesimpulan sebagai kesimpulan hukum.

## **7. Metode Analisa Data**

Data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari data-data yang diperoleh dari observasi, wawancara, angket dan analisis dokumen. Dalam menganalisa data penulis menggunakan metode bersifat deskriptif kualitatif yaitu menganalisa data dengan jalan mengklasifikasi data-data berdasarkan kategori-kategori atas dasar persamaan jenis data tersebut, kemudian diuraikan sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang diteliti. Kemudian, data-data yang dikumpulkan melalui angket selanjutnya dianalisa dengan menggunakan pendekatan berdasarkan data kuantitatif yaitu melakukan penjumlahan dalam bentuk angka atau persentase yang digambarkan dalam tabel-tabel tertentu.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk lebih terarahnya penulisan karya ilmiah ini, maka penulis membagi penulisan ini kepada beberapa bab, yaitu :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini terdiri dari latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.



## **BAB II : GAMBARAN UMUM PT. BANK SYARI'AH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU BAGAN BATU**

Pada bab ini dipaparkan mengenai sejarah berdirinya PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu, visi dan misi, struktur organisasi, serta produk-produk PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu.

## **BAB III : TINJAUAN UMUM *MURABAHAH* DAN TEORI KEPUASAN PELANGGAN**

Pada bab ini akan dibahas mengenai pengertian pembiayaan, pengertian *murabahah*, dasar hukum *murabahah*, pelaksanaan pemberian pembiayaan *murabahah* serta pengertian kepuasan pelanggan, komponen kepuasan pelanggan, ciri-ciri pelanggan yang puas, elemen kepuasan pelanggan, tipe-tipe kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis mengemukakan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi respon nasabah terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu, pemanfaatan oleh nasabah terhadap produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang

Pembantu Bagan Batu dan perspektif ekonomi Islam mengenai respon nasabah terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan kemudian memberikan saran yang bermanfaat.

**BAB II**  
**GAMBARAN UMUM PT. BANK SYARIAH MANDIRI**  
**KANTOR CABANG PEMBANTU BAGAN BATU**

**A. Sejarah Berdirinya PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu**

PT. Bank Syariah Mandiri pada awal berdirinya bernama PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi, atas dasar Akta Notaris: R. Soeratman, SH., No. 146 tertanggal 10 Agustus 1973. Setelah adanya merger empat bank pemerintah yaitu Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Ekspor Import Indonesia (BEII) dan Bapindo pada tanggal 31 Juli 1999 menjadi PT. Bank Mandiri (Persero), maka kepemilikan PT. Bank Susila Bakti (BSB) diambil alih oleh PT. Bank Mandiri (Persero).

PT. Bank Mandiri (Persero) selaku pemilik baru membuat kebijakan untuk mendukung sepenuhnya dan melanjutkan kebijakan lama dari PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang bermaksud mengubah kegiatan bank dari konvensional menjadi syariah, sejalan dengan keinginan PT. Bank Mandiri (Persero) untuk membentuk unit syariah. Langkah awal dilakukan dengan mengubah Anggaran Dasar tentang nama PT. Bank Susila Bakti (BSB) menjadi PT. Bank Syariah Sakinah Mandiri berdasar Akta Notaris: Ny. Machrani Moertolo Soenarto, SH., No. 29 tertanggal 19 Mei 1999 dan telah

mendapat persetujuan dari Menteri Kehakiman RI dengan Surat Keputusannya tanggal 1 Juli 1999 No. C2-12120.HT.01.04. TH.99.

Maksud, tujuan dan nama bank serta seluruh Anggaran Dasar dari PT. Bank Syariah Sakinah Mandiri kemudian diubah kembali berdasarkan Akta Notaris: Sutjipto, SH., No. 23 tertanggal 8 September 1999. Nama baru bank yaitu Bank Syariah Mandiri yang kemudian disingkat BSM. Perubahan-perubahan tersebut telah mendapat persetujuan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan Nomor 16495.HT.01.04.TH.99 tertanggal 16 September 1999.

Pada tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia (BI) melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP.BI/1999 telah memberikan izin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah kepada PT. Bank Susila Bakti. Selanjutnya dengan Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999 tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia telah menyetujui perubahan nama PT. Bank Susila Bakti (BSB) menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.<sup>19</sup>

Dalam keputusan Bank Indonesia (BI) tersebut, PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) bisa beroperasi secara syariah terhitung mulai hari Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. Kelahiran PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan buah usaha bersama dari para perintis bank syariah di PT. Bank Susila Bakti (BSB) dan Manajemen PT.

---

<sup>19</sup> Artikel diakses pada 12 November 2012 dari [http : // www.syariahamandiri.co.id / category / info-perusahaan / profil-perusahaan / sejarah /](http://www.syariahamandiri.co.id/category/info-perusahaan/profil-perusahaan/sejarah/)

Bank Mandiri yang memandang pentingnya kehadiran bank syariah di lingkungan PT. Bank Mandiri (Persero).

PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia. Pada tahun 2003 ini, kembali memperoleh predikat sebagai bank syariah terbaik dari majalah info bank bahkan peringkat yang diraih mengalami peningkatan dan menjadi leader dari perbankan syariah lainnya.

Sampai dengan saat ini PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) telah memiliki 120 kantor cabang, 269 kantor cabang pembantu, 31 kantor kas, 50 KLS dan 55 PP di seluruh Indonesia. Kantor pusat Bank Syariah Mandiri (BSM) berlokasi di Jalan M.H. Thamrin No. 5, Jakarta Pusat 10340 Telp. (021) 2300509, 3983 9000, Fax. (021) 3983 2939.<sup>20</sup>

## **B. Visi dan Misi PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu**

### **Visi**

Visi dari PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) adalah menjadi bank syariah terpercaya pilihan mitra usaha.

---

<sup>20</sup> Dokumen PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu

## **Misi**

Misi dari PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) ada lima hal, yaitu :

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan.
- b. Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
- c. Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat.
- d. Mengembangkan nilai-nilai syari'ah universal.
- e. Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.<sup>21</sup>

### **C. Struktur Organisasi PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu**

Struktur organisasi menggambarkan suatu kerangka yang menunjukkan tugas dan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Struktur organisasi yang baik haruslah sederhana, *fleksibel*, dan menggambarkan adanya pemisahan tugas yang tepat serta wewenang dan tanggung jawab yang jelas. Untuk setiap bagian yang terdapat pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu dapat dilihat pada gambar berikut ini :

---

<sup>21</sup> H. Nasar (Pimpinan PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 12 November 2012.



#### **D. Produk-Produk PT. Bank Syaria'h Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu.**

PT. Bank Syariah Mandiri merupakan bank yang dalam menjalankan usahanya berdasarkan pada prinsip syariah dengan mengacu pada Al-Qur'an dan Al-Hadits. Yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang tidak bisa menerima konsep bunga dan juga untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia secara profesional, kejujuran, kemauan, berakhlak mulia serta memiliki loyalitas yang tinggi dengan tidak melanggar kode etik syariat Islam.

Produk dan jasa pelayanan PT. Bank Syariah Mandiri yang telah dipasarkan meliputi produk-produk pendanaan, pembiayaan dan jasa-jasa layanan lainnya. Jasa pelayanan semakin beragam setelah ditetapkan Bank Syariah Mandiri sebagai Bank Devisa oleh Bank Indonesia pada tanggal 18 Maret 2002 dengan hadirnya ragam layanan transaksi devisa yang sesuai syariah.

Dalam pelaksanaannya PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu menyediakan produk dan pelayanan jasa yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah. Berikut adalah produk-produk pendanaan, pembiayaan dan jasa keuangan lainnya yang terdapa pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Ummy Syuhairah, (Customer Service PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 13 November 2012.



## **1. Produk-Produk Pendanaan**

Produk perhimpunan dana oleh PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) antara lain :

### **a. Giro Syariah Mandiri**

Giro yang dikelola berdasarkan prinsip *wadi'ah yad al-dhamanah*. Artinya, dana yang berasal dari nasabah diperlakukan oleh Bank Syariah Mandiri sebagai titipan yang dijamin keamanannya dan ketersediannya setiap saat, guna membantu kelancaran usaha. Pihak Bank Syariah Mandiri selaku penerima titipan (BSM) dapat memanfaatkan dana nasabah tersebut untuk aktivitas pembiayaan, dan nasabah berhak mendapatkan bonus sebagai bentuk imbalan terhadap kemitraan yang telah dilakukan dalam mewujudkan kinerja BSM.

### **b. Tabungan Syariah Mandiri**

Jenis tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah al-muthlaqah*, artinya dana tabungan dari nasabah diperlakukan sebagai investasi yang kemudian oleh Bank Syariah Mandiri dana tersebut dimanfaatkan secara produktif dalam bentuk penyaluran untuk aktivitas pembiayaan. Sebagai imbalan kepada nasabah, Bank Syariah Mandiri memberikan keuntungan dari pembiayaan tersebut

dengan formula bagi hasil yang telah disepakati oleh nasabah dan Bank Syariah Mandiri.<sup>23</sup>

**c. Deposito Syariah Mandiri**

Deposito yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah al-muthlaqah*, artinya dana deposito dari nasabah oleh Bank Syariah Mandiri diperlakukan sebagai investasi yang kemudian oleh pihak bank dimanfaatkan secara produktif dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat pengusaha dan perorangan secara profesional dan memenuhi aspek syariah. Dari dana yang disalurkan tersebut, Bank Syariah Mandiri akan memberikan keuntungan dari pembiayaan tersebut dengan formula kesepakatan bagi hasil antara nasabah dan Bank Syariah Mandiri.

**d. Tabungan Haji dan Umrah “MABRUR”**

Tabungan yang juga dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah al-muthlaqah*, diluncurkan untuk membantu masyarakat muslim dalam merencanakan ibadah haji dan umrah. Dana yang diinvestasikan nasabah tidak dapat ditarik kecuali untuk melunasi BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) atau dalam kondisi darurat yang harus dibuktikan oleh nasabah calon haji yang bersangkutan.

**e. Tabungan Investa Cendikia**

Jenis tabungan yang dikelola dengan prinsip syariah *mudharabah muthlaqah*, yang dikhususkan untuk keperluan dana

---

<sup>23</sup> Artikel diakses pada 13 November 2012 dari [http : // www.syariahamandiri.co.id / category / consumer-banking / syariah-mandiri-tabungan / tabungan-bsm /](http://www.syariahamandiri.co.id/category/consumer-banking/syariah-mandiri-tabungan/tabungan-bsm/)

pendidikan dengan sistem tabungan berjangka dengan jumlah setoran bulanan tetap (installment) dan juga telah dilengkapi dengan perlindungan asuransi. Tabungan Investa Cendikia ini untuk memudahkan orang tua dalam melaksanakan pendidikan anaknya untuk melanjutkan pendidikan lebih tinggi.

**f. Tabungan Berencana**

Tabungan yang dikelola dengan prinsip *mudharabah mutlaqah*. Tabungan berencana merupakan tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan dan memiliki asuransi secara otomatis dan gratis. Tabungan ini digunakan untuk kemudahan nasabah dalam memiliki target jangka panjang untuk perencanaan keuangan nasabah untuk dipergunakan dalam segala sesuatu yang telah direncanakan terlebih dahulu.

**g. Tabungan Simpatik**

Tabungan yang berdasarkan prinsip syariah *wadiah*. Tabungan simpatik merupakan tabungan dengan sistem titipan yaitu uang yang ditabungkan tidak ada sistem bagi hasil antara bank dengan nasabah, akan tetapi mendapatkan bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan bank.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Siska Ayu Surinanda, (Pelaksana Marketing Support Funding PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 13 Desember 2012.

#### **h. Tabungan Dollar**

Tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM.

#### **i. Tabungan Kurban**

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu nasabah dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah. Pelaksanaannya bekerja sama dengan Badan Amil Kurban.

#### **j. TabunganKu**

TabunganKu merupakan tabungan untuk perorangan dengan menggunakan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*. TabunganKu dengan menggunakan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>25</sup>

## **2. Produk-Produk Pembiayaan**

Jenis jasa kredit atau penyaluran dana oleh Bank Syariah Mandiri (BSM) kepada masyarakat antara lain :

#### **a. Musyarakah (*Participative Financing*)**

Perjanjian pembiayaan bersama (kongsi) antara bank syariah dengan nasabah yang membutuhkan pembiayaan. Dimana bank dan nasabah secara bersama-sama membiayai suatu usaha atau proyek

---

<sup>25</sup> Artikel diakses pada 13 November 2012 dari [http : // www.syariahmandiri.co.id / category / consumer-banking / produkdana-consumer /](http://www.syariahmandiri.co.id/category/consumer-banking/produkdana-consumer/)

yang juga dikelola bersama atas prinsip bagi hasil berdasar kesepakatan memberikan kontribusi dana sesuai kebutuhan modal usaha atau disebut juga dengan pembiayaan dana berputar. Selanjutnya keuntungan usaha dibagi bersama sesuai nisbah yang disepakati. Jenis usaha yang dapat dibiayai antara lain perdagangan, industri/manufacturing, usaha atas dasar kontrak dan lain-lain

**b. Murabahah (*Sale-Purchase*)**

Suatu perjanjian yang disepakati antara bank syariah dengan nasabah, dimana bank menyediakan pembiayaan untuk pembelian bahan baku atau modal kerja lainnya yang dibutuhkan nasabah yang akan dibayar kembali oleh nasabah sebesar harga jual bank (harga beli bank+margin keuntungan) pada waktu yang ditetapkan. Margin keuntungan adalah selisih harga jual dengan harga asal yang disepakati. Jenis pembiayaan yang dapat dilakukan dengan skim ini adalah Pembiayaan Pembelian Rumah (PPR), Pembiayaan Pembelian Kendaraan Bermotor (PPKB), Pembiayaan dalam rangka Ekspor/Impor atau SKBDN, pembiayaan barang modal dan lain-lain.<sup>26</sup>

**c. Ijarah (*Sewa/Leasing*)**

Perjanjian sewa yang memberikan kepada penyewa untuk memanfaatkan barang yang akan disewa dengan imbalan uang sewa sesuai dengan persetujuan dan setelah masa sewa berakhir maka

---

<sup>26</sup> Artikel diakses pada 13 November 2012 dari [http : // www.syariahmandiri.co.id / category / consumer-banking / pembiayaan-consumer /](http://www.syariahmandiri.co.id/category/consumer-banking/pembiayaan-consumer/)

barang dikembalikan kepada pemilik. Namun, penyewa dapat juga memiliki barang yang disewa dengan pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (Ijarah wa Iqtina).

**d. Kafalah (Bank Garansi)**

Akad pemberian garansi/jaminan oleh pihak bank kepada nasabah untuk menjamin pelaksanaan proyek dan pemenuhan kewajiban tertentu oleh pihak yang dijamin.

**e. Hawalah (*Factoring*)**

Akad pemindahan piutang nasabah kepada bank untuk membantu nasabah mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan produksinya dan bank mendapat imbalan atas jasa pemindahan piutang tersebut.

**f. *Wadiah Yad Al-Amanah***

Wadiah adalah titipan dari satu pihak ke pihak lain baik individu maupun golongan yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat bila pemilik menghendaknya. Adapun *Wadiah Yad Al-Amanah* adalah *wadiah* dimana si penerima titipan (bank) tidak bertanggung jawab atas kehilangan dan kerusakan yang terjadi pada barang titipan selama hak ini bukan akibat dari kelalaian atau kecerobohan penerima titipan dalam memelihara titipan tersebut.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Ridwan, (Pelaksana Marketing Support PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 13 Desember 2012.

**g. Rahn (Gadai Emas Syariah Mandiri)**

Produk ini dirancang untuk turut membantu pembiayaan dengan pola gadai, sesuai prinsip syariah.<sup>28</sup>

**3. Produk Jasa**

Produk Jasa Bank Syariah Mandiri meliputi :

**a. BSM Card**

BSM Card merupakan sarana untuk melakukan transaksi penarikan, pembayaran dan pemindah bukuan dana pada ATM BSM, ATM Mandiri, jaringan ATM Prima BCA dan ATM Bersama, serta ATM Bankcard. BSM Card juga berfungsi sebagai kartu debit yang dapat digunakan untuk transaksi belanja diseluruh merchant yang menggunakan EDC Prima BCA.

**b. BSM Mobile Banking**

BSM *Mobile Banking* GPRS (MBG) memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan teknologi GPRS diponsel nasabah. Dan dilengkapi juga dengan untuk melakukan transfer *real time* antar bank dengan biaya pulsa paling murah.<sup>29</sup>

**c. BSM Net Banking**

BSM Net Banking merupakan fasilitas layanan Bank bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan (ditentukan bank)

---

<sup>28</sup> Ridwan, (Pelaksana Marketing Support PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 13 Desember 2012.

<sup>29</sup> Artikel diakses pada 13 November 2012 dari [http : // www.syariahamandiri.co.id / category / consumer-banking / produkjasa-consumer /](http://www.syariahamandiri.co.id/category/consumer-banking/produkjasa-consumer/)

melalui jaringan internet dengan sarana komputer. Untuk bertransaksi nasabah BSM Net Banking membutuhkan *Key Code* yang terdiri dari *User ID* Nasabah, *password* Nasabah, PIN Otorisasi dan TAN *Key Code* dicetak di BSM dan diserahkan ke nasabah.

**d. BSM Sentra Bayar**

Layanan bank kepada nasabah dan non nasabah untuk pembayaran tagihan pelanggan seperti tagihan telepon, ponsel, listrik, dll.

**e. BSM SMS Banking**

BSM SMS Banking adalah jenis layanan perbankan yang berbasis teknologi selular SMS yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan.

**f. BSM Payroll**

Pembayaran gaji karyawan institusi melalui teknologi terkini Bank Syariah Mandiri secara mudah, dan aman, dan fleksibel.

**g. BSM PPBA (Pembayaran Melalui Menu Pemindah Bukuan di ATM Pembayaran)**

Layanan pembayaran tagihan institusi (lembaga pendidikan, asuransi, lembaga khusus, lembaga keuangan non bank) melalui menu pemindahbukuan di ATM.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Brosur Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu



**h. Western Union (Transfer Lintas Negara)**

Merupakan jasa pengiriman uang atau penerimaan kiriman uang secara cepat (*real time on line*) yang dilakukan lintas Negara atau dalam satu Negara.

**i. BSM Real Time Gross Settlement (RTGS)**

Jasa transfer uang valuta rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berada secara *real time*. Hasil transfer efektif dalam hitungan menit atau dalam hitungan menit uang yang telah ditransfer telah sampai pada bank tujuan.

**j. BSM Transfer Uang Tunai**

Pengiriman transfer uang tunai untuk mengirim uang tunai kepada sanak saudara atau rekan bisnis diseluruh pelosok negeri maupun dilokasi tersebut belum tersedia layanan perbankan dengan mudah dan aman. Cukup menggunakan BSM Net Banking atau BSM Mobile Banking GPRS, Anda dapat menikmati layanan transfer uang tunai kapan saja dan dimana saja.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Brosur Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu

### BAB III

#### TINJAUAN TEORITIS TENTANG *MURABAHAH*

#### DAN TEORI KEPUASAN PELANGGAN

#### A. Ruang Lingkup *Murabahah*

##### 1. Pengertian *Murabahah*

*Murabahah* berasal dari kata dasar يَرْبَحُ - yang berarti beruntung. Didalam ilmu syaraf mempunyai fungsi sebagai *musyarakah* diantara dua orang atau lebih, seseorang yang mengerjakan sesuatu sebagaimana yang lain juga mengerjakan.<sup>32</sup> Jadi, pengertian *murabahah* secara bahasa adalah mengambil keuntungan yang disepakati.<sup>33</sup> *Bai' murabahah* adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam *bai' murabahah* penjual harus memberitahu harga produk yang ia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya.<sup>34</sup>

*Murabahah* dalam istilah fiqih Islam yang berarti suatu bentuk jual beli tertentu ketika penjual menyatakan biaya perolehan barang, meliputi harga barang dan biaya-biaya lain yang dikeluarkan untuk memperoleh barang tersebut, dan tingkat keuntungan (*margin*) yang diinginkan.<sup>35</sup>

---

<sup>32</sup> Abu Rifqi Al Hanafi, *Kamus Al-Amanah Arab-Indonesia*, (Surabaya : CV. Adis, 2002), Cet. Ke-1, h. 63.

<sup>33</sup> Harisman, *Kamus Istilah Keuangan dan Perbankan Syari'ah*, (Jakarta : Direktorat Perbankan Syari'ah, 2006), h.48.

<sup>34</sup> *Ibid.*, h. 9.

<sup>35</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syari'ah*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2008), Cet. Ke-1, h. 82.

Pengertian saling menguntungkan disini dapat dipahami, bahwa keuntungan itu adalah bagi pihak pertama, yaitu yang meminta pembelian dan keuntungan bagi pihak kedua (yang mengembalikan). Keuntungan bagi pihak pertama adalah terpenuhi kebutuhannya, dan keuntungan bagi pihak kedua adalah tambahan keuntungan yang ia ambil berdasarkan kesepakatan dengan pihak pertama. Saling menguntungkan, ini harus berlandaskan pada adanya kerelaan kedua belah pihak terhadap jual beli yang mereka lakukan.

Secara istilah banyak defenisi yang diberikan para ulama terhadap pengertian *murabahah*. Akan tetapi diantara defenisi-defenisi tersebut mempunyai suatu pemahaman yang sama. Dibawah ini peneliti memuat beberapa defenisi tentang *murabahah* menurut pendapat para ekonom muslim dan juga sebagian ulama.

Muhammad Syafi'i Antonio, *murabahah* adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam *murabahah*, penjual harus memberitahu harga pokok yang ia beli dan menentukan tingkat keuntungan yang disepakati.<sup>36</sup>

Menurut Adiwarman A. Karim, *murabahah* (*al- ba' bi tsaman ajil*) lebih dikenal sebagai *murabahah* saja. *Murabahah* yang berasal dari kata *ribhu* (keuntungan), adalah transaksi jual beli dimana Bank menyebutkan jumlah keuntungan yang diperoleh. Bank bertindak sebagai penjual,

---

<sup>36</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *op.cit.*, h. 101.

sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan (*margin*).<sup>37</sup>

Sunarto Zulkifli, *Bai' al-murabahah* adalah prinsip *bai'* (jual beli) dimana harga jualnya terdiri dari harga pokok barang ditambah nilai keuntungan (*ribhun*) yang disepakati. Pada *murabahah*, penyerahan barang dilakukan pada saat transaksi sementara pembayarannya dilakukan secara tangguh atau cicilan.<sup>38</sup>

Karnain Perwataatmadja, *murabahah* berarti barang dengan pembayaran ditangguhkan (1 bulan, 3 bulan, 1 tahun dst). Pembiayaan *murabahah* adalah pembiayaan yang memberikan kepada nasabah dalam rangka pemenuhan kebutuhan produksi. Pembiayaan mirip dengan kredit modal kerja yang bisa diberikan oleh bank-bank konvensional, dan karena pembiayaan *murabahah* berjangka waktu dibawah 1 tahun (*short run financing*).<sup>39</sup>

Bambang Rianto Bustam, *murabahah* berasal dari kata “*ribhu*” (keuntungan) yaitu akad jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati antara pihak bank dan nasabah.<sup>40</sup>

Sutan Remy Sjaddini, *murabahah* adalah jasa pembiayaan dengan mengambil bentuk transaksi jual beli dengan cicilan. Pada perjanjian

---

<sup>37</sup> Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004), Cet. Ke-2, h. 88.

<sup>38</sup> Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah*, (Jakarta : Zikrul Hakim, 2003), h. 43.

<sup>39</sup> Kernain Perwataatmadja, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, (Yogyakarta : PT. Intermasa, 1993), Cet. Ke-2, h. 25.

<sup>40</sup> Bambang Rianto Rustam, *Perbankan Syari'ah*, (Pekanbaru : Mumtaz Cendikia Press, 2005), Cet. Ke-1, 70.

*murabahah* atau *mark-up*, bank membiayai pembelian barang atau asset yang dibutuhkan oleh nasabahnya dengan membeli barang itu dari pemasok barang dan kemungkinan menjual kepada nasabah tersebut dengan menambahkan *mark-up* untung.<sup>41</sup>

Ibrahim Lubis memberikan defenisi yang tidak jauh berbeda dengan defenisi yang dikemukakan Ibnu Rusyd, yaitu suatu bentuk jual beli, dimana penjual menyebutkan harga pembelian barang kepada pembeli kemudian ia mensyaratkan keuntungan dalam jumlah tertentu.<sup>42</sup>

Yusak Laksmiana, *murabahah* adalah pembiayaan jual beli dimana penyerahan barang dilakukan diawal akad. Bank menetapkan harga jual barang itu harga pokok perolehan barang ditambah sejumlah *margin* keuntungan bank. harga jual yang telah disepakati diawal akad tidak boleh berubah selama jangka waktu tertentu.<sup>43</sup>

Para Fukaha, mendefinisikan *murabahah* adalah sebagai penjualan barang seharga biaya atau harga pokok (*cost*) barang tersebut ditambah *mark-up margin* keuntungan yang disepakati.<sup>44</sup>

Ibnu Rusyd, didalam kitabnya *Bidaayatul Al-Mujtahid Wa Al-Nihaayatu Al-Muqtasid*, *murabahah* adalah penjual menyebutkan harga barang yang dibeli kepada pembeli, yang kemudian disyaratkan kepadanya keuntungan dari barang tersebut, baik dalam bentuk dirham

---

<sup>41</sup> Sutan Remy Sjaddini, *Perbankan Syari'ah dan Kedudukan Dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*, (Jakarta : PT. Pustaka Utama Grafiti, 2007), h. 160.

<sup>42</sup> Ibrahim Lubis, *Ekonomi Islam Suatu Pengantar*, (Jakarta : Kalam Mulia, 1995), Jilid 2, h. 70.

<sup>43</sup> Yusak Laksmiana, *Panduan Praktis Accaunt Officer Bank Syari'ah*, (Jakarta : PT. Elex Media Komputine, 2009), h. 24.

<sup>44</sup> Wiroso, *Jual Beli Murabahah*, (Yogyakarta : UII Press, 2005), Cet. Ke-1, h. 13.

maupun dinar. Lebih lanjut dijelaskan Ibnu Rusyd bahwa bentuk jual beli barang dengan tambahan harga atas harga dasar pembelian, berlandaskan sifat kejujuran.<sup>45</sup>

Imam Syafi'i didalam kitabnya *al-Ulum* menyebutkan *murabahah* ini dengan istilah *al-Amir Bi al-Syara'* adalah pembelian barang yang dilakukan oleh orang yang diminati untuk membeli secara tunai oleh orang yang memesan barang untuk kemudian orang yang memesan atau meminta pembelian itu membayar secara angsuran atau cicilan kepada yang diminati.<sup>46</sup>

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa *murabahah* adalah akad jual beli barang dimana Bank sebagai penjual sementara, nasabah sebagai pembeli dengan memberitahukan harga beli dari pemasok dan biaya-biaya lainnya serta menetapkan keuntungan sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

Dari sudut pandang fiqih, *murabahah* merupakan akad jual beli atas barang tertentu, dimana penjual menyebutkan harga dasar pembelian barang kepada pembeli, kemudian penjual tersebut mensyaratkan keuntungan atas harga dasar pembelian.

---

<sup>45</sup> Ibnu Rusyd, *Bida'ayatul Al-Mujtahid Wa al-Nihayatul Al-Muqtashid*, (Daral-Fikr, Beirut, 1997), Cet. Ke-1, h. 101.

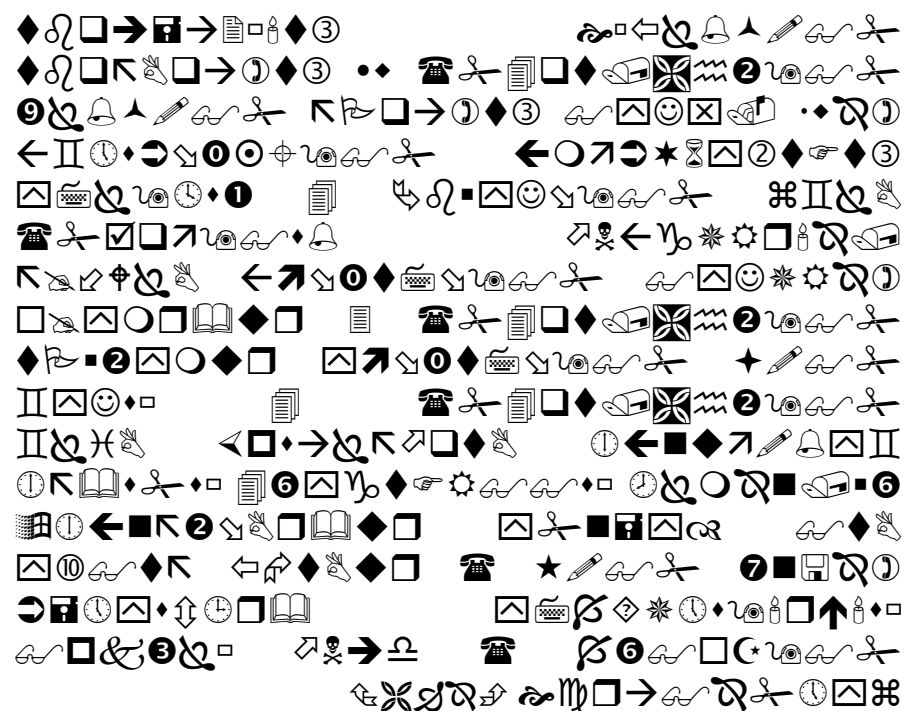
<sup>46</sup> Adiwarman A. Karim, *op. cit.*, h. 88.

## 2. Dasar Hukum *Murabahah*

Adapun dasar hukum *murabahah* dapat dilihat dalam Al-Qur'an maupun Al-Hadist, sebagai berikut :

### a. Al-Qur'an

Surah Al-Baqarah (2) : 275

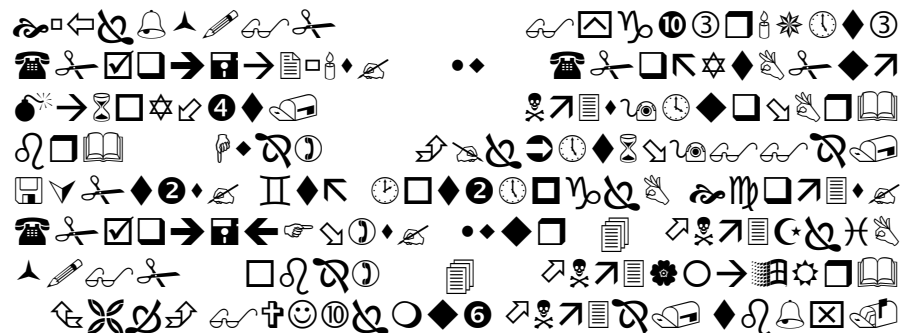


Artinya : “Orang-orang yang makan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata, sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti, maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu dan urusannya kepada

Allah. Orang yang kembali, maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka mereka kekal di dalamnya.”<sup>47</sup>

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah SWT mempertegas legalitas dan keabsahan jual beli secara umum, serta menolak dan melarang konsep ribawi. Berdasarkan ketentuan ini, jual beli *murabahah* mendapat pengakuan dan legalitas dari syara’, dan sah untuk dioperasionalkan dalam praktik pembiayaan pada Bank Syari’ah karena merupakan salah satu bentuk jual beli dan tidak mengandung unsur ribawi.<sup>48</sup>

Surah An-Nisa’ (4) : 29



Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kami saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu

<sup>47</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung : PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2002), h. 47

<sup>48</sup> Daengnaja, *Akad Bank Syari'ah*, (Yogyakarta : Pustaka Yustisia, 2011), Cet. Ke-1, h. 86



membunuh dirimu sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”<sup>49</sup>

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah SWT melarang segala bentuk transaksi yang batil. Diantara transaksi yang dikategorikan batil adalah yang mengandung bunga (*riba*), sebagaimana terdapat pada sistem kredit konvensional. Berbeda dengan *murabahah*, dalam akad ini tidak ditemukan unsur bunga namun hanya menggunakan margin. Disamping itu, ayat ini mewajibkan untuk keabsahan setiap transaksi *murabahah* harus berdasarkan prinsip kesepakatan antara para pihak yang ditungakan dalam suatu perjanjian yang menjelaskan dan dipahami segala hal yang menyangkut hak dan kewajiban masing-masing.<sup>50</sup>

#### b. Al-Hadist

Sedangkan landasan hadist yang mendasari transaksi *murabahah* ini adalah hadist yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah No. 2289, yaitu :

عَنْ سُهَيْبِ بْنِ رَافِعٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ :  
فِيهِنَّ الْبَرَكَهَاتُ : الْبَيْعُ إِلَى أَجَلٍ وَالْمُقَارَضَةُ وَخَلَطُ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ لِلْبَيْتِ لَا لِلْبَيْعِ  
(رواه ابن ماجه)

<sup>49</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *op.cit.*, h. 83

<sup>50</sup> Daengnaja, *op.cit.*, h. 85

Artinya : “Diriwayatkan dari shuhaib r.a. bahwa Rasulullah SAW pernah bersabda : tiga hal yang mengandung berkah, yaitu jual beli secara tidak tunai, muqaradhah (mudharabah), dan mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah tangga, bukan untuk dijual.” (H.R. Ibnu Majah dari Shuhaib)<sup>51</sup>

Hadist diatas menjelaskan diperbolehkannya praktek jual beli yang dilakukan secara tempo, begitu juga dengan pembiayaan *murabahah* yang dilakukan secara tempo, dalam arti nasabah diberi tenggang waktu untuk melakukan pelunasan atas harga komoditas sesuai kesepakatan.

### c. **Ijma'**

Abdullah Saeed mengatakan, bahwa Al-Qur'an tidak membuat acuan langsung berkenaan dengan *murabahah*, walaupun ada beberapa acuan di dalamnya untuk menjual, keuntungan, kerugian dan perdagangan. Demikian juga, tidak ada hadist yang memiliki acuan langsung kepada *murabahah*. Karena nampaknya tidak ada acuan langsung kepadanya dalam al-qur'an atau hadits yang diterima umum, para ahli hukum harus membenarkan *murabahah* berdasarkan landasan lain.

Imam Malik mendukung pendapatnya dengan acuan pada praktek orang-orang Madinah, yaitu ada konsesus pendapat di sini

---

<sup>51</sup> Abu Abdillah Muhammad Bin Yazid Bin Majah Al-Qazwini, *Sunan Ibnu Majah*, (Beirut : Dar el-Marefah, 2005), Juz 3, h. 79-80.

(di Madinah) mengenai hukum orang yang membeli baju di sebuah kota, dan mengambilnya ke kota lain untuk menjualnya berdasarkan suatu kesepakatan berdasarkan keuntungan.

Imam Syafi'i tanpa bermaksud untuk membela pandangannya mengatakan jika seseorang menunjukkan komoditas kepada seseorang dan mengatakan, "kamu beli untukku, aku akan memberikan keuntungan begini, begini", kemudian orang itu membelinya, maka transaksi itu sah.

Ulama Hanafi, Marghinani, membenarkan berdasarkan 'kondisi penting bagi validitas penjualan di dalamnya, dan juga karena manusia sangat membutuhkannya. Ulama Syafi'i, Nawawi, secara sederhana mengemukakan bahwa penjualan *murabahah* sah menurut hukum tanpa bantahan.<sup>52</sup>

Mayoritas para ulama membolehkan jual beli dengan cara *murabahah*, karena manusia sebagai anggota masyarakat selalu membutuhkan apa yang dihasilkan dan dimiliki orang lain.<sup>53</sup>

#### **d. Fatwa Dewan Syari'ah Nasional (DSN)**

Dewan Syari'ah Nasional menetapkan aturan tentang *murabahah* sebagaimana tercantum dalam fatwa Dewan Syari'ah Nasional No. 04/DSN-MUI/IV/2000 tertanggal 1 April 2000 sebagai berikut :

---

<sup>52</sup> M. Ufuqul al-'Asqalani, *Bulughu al-Maram min Adillah al-Ahkam*, (Beirut: Muassasah Al-Rayyan, 2000), h.158.

<sup>53</sup> Wiroso, *op. cit.*, h. 47.

1. Bank dan Nasabah harus melakukan akad *murabahah* yang bebas dari riba.
2. Barang yang diperjual belikan tidak diharamkan oleh syari'ah islam.
3. Bank membiayai sebagian atau seluruh harga pembelian barang yang telah disepakati kualifikasinya.
4. Bank membeli barang yang diperlukan nasabah atas nama bank sendiri, dan pembelian ini harus sah dan bebas riba.
5. Bank harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian, misalnya jika pembelian dilakukan secara berhutang.
6. Bank kemudian menjual barang tersebut kepada nasabah (pemesan) dengan harga jual senilai harga beli plus keuntungannya. Dalam hal ini bank harus memberitahu secara jujur harga pokok barang kepada nasabah berikut biaya yang diperlukan.
7. Nasabah membayar harga barang yang telah disepakati tersebut pada jangka waktu tertentu yang telah disepakati.
8. Untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan atau kerusakan akad tersebut, pihak bank dapat mengadakan perjanjian khusus dengan nasabah.

9. Jika bank hendak mewakilkan kepada nasabah untuk membeli barang dari pihak ketiga, akad jual beli *murabahah* harus dilakukan setelah barang, secara prinsip menjadi milik bank.<sup>54</sup>

### 3. Rukun dan Syarat *Murabahah*

*Murabahah* merupakan salah satu transaksi jual beli, dengan demikian rukunnya sama dengan rukun jual beli. Menurut Mazhab Hanafiyah yang dikutip dari buku *Fiqh Muamalah* karya Rahcmat Syafei rukun jual beli adanya ijab dan qabul yang menunjukkan adanya pertukaran atau kegiatan saling memberi yang menepati kedudukan ijab dan qabul. Rukun ini dengan ungkapan lain merupakan pekerjaan yang menunjukkan keridhaan dengan adanya pertukaran dua harta milik, baik itu berupa perkataan maupun suatu perbuatan.<sup>55</sup>

Menurut jumhur ulama ada empat rukun dalam jual beli, yaitu orang yang menjual dan orang yang membeli, *sighat* dan barang atau sesuatu yang diakadkan. Keempat rukun ini mereka sepakati dalam setiap jenis akad. Rukun jual beli menurut jumhur ulama, selain Mazhab Hanafi, ada tiga atau empat persyaratan yaitu, orang yang berakad (penjual dan pembeli), yang diakadkan (harga dan barang yang dihargai), *sighat* (ijab dan qabul).<sup>56</sup>

Dari ketiga rukun tersebut memiliki syarat, yaitu :

---

<sup>54</sup> Bambang Rianto Rustam, *Perbankan Syari'ah, (Akuntansi Pendanaan dan Pembiayaan)*, (Pekanbaru : Mumtaaz Cendikia Adhitama, 2008), h. 48.

<sup>55</sup> Rachmat Syafei, *Fiqh Muamalah*, (Bandung : CV. Pustaka Setia, 1998), h. 76.

<sup>56</sup> Wiroso, *op. cit.*, h. 16.

1. Penjual (*ba'i*) dan pembeli (*Mustari'k*)

Penjual dan pembeli mendapat izin untuk menjual dan membeli barang tersebut, kondisi dari kedua dalam keadaan baligh dan sehat akalanya.

2. Barang/objek (*mabi*)

Barang yang dijual harus merupakan barang yang diperbolehkan dijual, bersih, bisa diserahkan kepada pembeli, dan bisa diketahui pembeli meskipun hanya dengan ciri-cirinya.

3. Ijab qabul (*Sighat*)

Ijab dan qabul dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan maupun isyarat asal dapat memberikan pengertian yang jelas tentang adanya ijab dan qabul, disamping itu ijab dan qabul juga dapat berupa erbuatan yang telah menjadi kebiasaan dalam ijab dan qabul.<sup>57</sup>

Menurut ulama Hanafi syarat-syarat jual beli yang berdasarkan rukun jual beli diatas adalah :

1. Syarat yang terkait dalam ijab dan qabul

- a. Orang yang mengucapkan telah baligh dan berakal.
- b. Qabul harus sesuai dengan ijab.
- c. Ijab dan qabul harus dilakukan didalam suatu majelis.

2. Syarat orang yang berakad

- a. Baligh dan berakal

---

<sup>57</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan*, (Yogyakarta : Enkonesia, 2004), h. 63.

- b. Yang melakukan akad adalah orang yang berbeda.
  - c. Suka rela (ridho), tidak dalam keadaan dipaksa.
  - d. Barang merupakan milik penuh.
3. Syarat harga barang dan barang yang diperjual belikan.

Para ulama membedakan syarat harga barang dengan barang yang diperjual belikan. Menurut mereka, syarat harga barang adalah harga pasar yang berlaku ditengah masyarakat secara aktual. Para ulama fiqh mengemukakan syarat harga barang adalah :

- a. Harga yang disepakati oleh kedua belah pihak harus jelas jumlahnya.
- b. Boleh diserahkan pada waktu akad atau dibayar kemudian.
- c. Jika jual beli dilakukan dengan saling menukarkan barang, maka barang yang dijadikan nilai tukarnya adalah bukan barang yang diharamkan.

Sedangkan dengan syarat-syarat barang yang diperjual belikan adalah :

- a. Barangnya haruslah suci.
- b. Barang itu dapat diambil manfaatnya menurut ketentuan Islam.
- c. Mudah diserahkan.
- d. Milik seseorang.
- e. Barangnya jelas diketahui oleh orang yang berakad baik zat, sifat, maupun ukurannya.<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup> *Ibid*, h. 33.

#### 4. **Macam-Macam Pembiayaan *Murabahah***

*Murabahah* dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

1. *Murabahah* tanpa pesanan, yaitu apabila ada yang memesan atau tidak, ada yang beli atau tidak, bank menyediakan barang dagangannya. Akan tetapi, penyediaan barang tersebut tidak terpengaruh atau terkait langsung dengan ada tidaknya pesanan atau pembeli.
2. *Murabahah* berdasarkan pesanan, yaitu bank baru akan melakukan transaksi *murabahah* atau jual beli apabila ada nasabah yang memesan barang sehingga penyediaan barang baru dilakukan jika ada pesanan. Akan tetapi, pengadaan barang sangat tergantung atau terkait langsung dengan pesanan atau pembelian barang tersebut.

*Murabahah* dalam pesanan dapat dibagi dua yaitu : (1) *murabahah* berdasarkan pesanan dan bersifat mengikat, yaitu apabila telah dipesan harus dibeli, dan (2) *murabahah* berdasarkan pesanan dan bersifat tidak mengikat, yaitu walaupun nasabah telah memesan barang, tetapi nasabah tidak terkait, nasabah dapat menerima atau membatalkan barang tersebut.<sup>59</sup>

#### 5. **Karakteristik dan Manfaat *Murabahah***

##### a. **Karakteristik *Murabahah***

---

<sup>59</sup> Wiroso, *op. cit.*, h. 37-38.



Karakteristik *murabahah* yang mana dalam pedoman akuntansi perbankan syari'ah di Indonesia dijelaskan karakteristik *murabahah* sebagai berikut :

1. Proses pengadaan barang *murabahah* harus dilakukan oleh pihak Bank.
2. *Murabahah* dapat dilakukan melalui pesanan atau tanpa pesanan dalam *murabahah* pesanan bank melakukan pembelian barang setelah ada pemesanan dari nasabah.
3. *Murabahah* berdasarkan pesanan dapat bersifat mengikat dan tidak mengikat nasabah untuk membeli barang yang dipesannya.
4. Pembiayaan *murabahah* dapat dilakukan secara tunai ataupun cicilan.
5. Bank dapat memberi potongan, apabila nasabah dapat melunasi hutang tepat waktu atau lebih cepat dari waktu yang dicantumkan, dengan syarat tidak ada diperjanjikan dalam akad dan besarnya potongan diserahkan pada kebijakan bank.
6. Bank dapat menerima nasabah menyediakan agunan atas piutang *murabahah*, antara lain dalam barang yang telah dibeli bank.
7. Bank dapat meminta uang pembeli kepada nasabah setelah akad disepakati, tetapi apabila *murabahah* batal, pembelian dikembalikan kepada nasabah setelah dikurangi dengan kerugian sesuai dengan kesepakatan, antara lain :

- a. Potongan pembelian bank oleh pemasok.
  - b. Biaya administrasi.
  - c. Biaya yang dikeluarkan dalam proses pengadaan lainnya.
8. Apabila terdapat uang muka dalam transaksi *murabahah* berdasarkan pesanan, maka keuntungan *murabahah* didasarkan pada posisi harga barang yang telah dibiayai oleh bank.
9. Bank berhak mengenakan denda kepada nasabah yang tidak dapat dengan indikasi antara lain :
- a. Adanya unsur kesengajaan yaitu nasabah mempunyai dana tetapi tidak melakukan pembayaran piutang *murabahah*.
  - b. Adanya unsur penyalahgunaan yaitu nasabah yang mempunyai dana tetapi digunakan terlebih dahulu untuk hal lain.
10. Apabila setelah akad transaksi *murabahah* maka pemasok akan memberikan suatu potongan harga atas barang yang dibeli oleh bank dan telah dijual kepada nasabah, maka potongan harga tersebut dibagi berdasarkan perjanjian atau persetujuan yang dibuat dalam akad, pembagian potongan harga setelah akad harus diperjanjikan lagi mana porsi potongan harga yang menjadi milik bank dapat diakui sebagai pendapatan operasi lainnya.<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup> *Ibid.*, h. 51-52.

## **b. Manfaat *Murabahah***

Sesuai dengan sifat bisnis (*tijarah*), transaksi *murabahah* memiliki beberapa manfaat, yaitu : *Bai' al murabahah* memberi banyak manfaat pada bank syari'ah salah satunya adalah adanya keuntungan yang muncul dari selisih harga beli dari penjual dengan harga jual kepada nasabah. Selain itu sistem *bai' al murabahah* juga sangat sederhana hal tersebut memudahkan penanganan administrasinya di bank syari'ah.

Selain manfaat diatas *murabahah* juga memiliki kemungkinan resiko yang harus diantisipasi antara lain :

1. Default atau kelalaian, nasabah sengaja tidak membayar angsuran.
2. Penolakan nasabah yaitu barang yang dikirim bisa saja ditolak oleh nasabah karena berbagai sebab. Bisa jadi karena rusak dalam perjalanan sehingga nasabah tidak mau menerimanya, karena itu sebaiknya dilindungi dengan asuransi. Kemungkinan lain karena nasabah merasa spesifikasi barang tersebut berbeda dengan barang yang dipesan. Bila bank telah menandatangani kontrak pembelian dengan penjual, barang tersebut akan menjadi milik bank. Dengan demikian, bank mempunyai resiko untuk menjualnya pada pihak lain.<sup>61</sup>

---

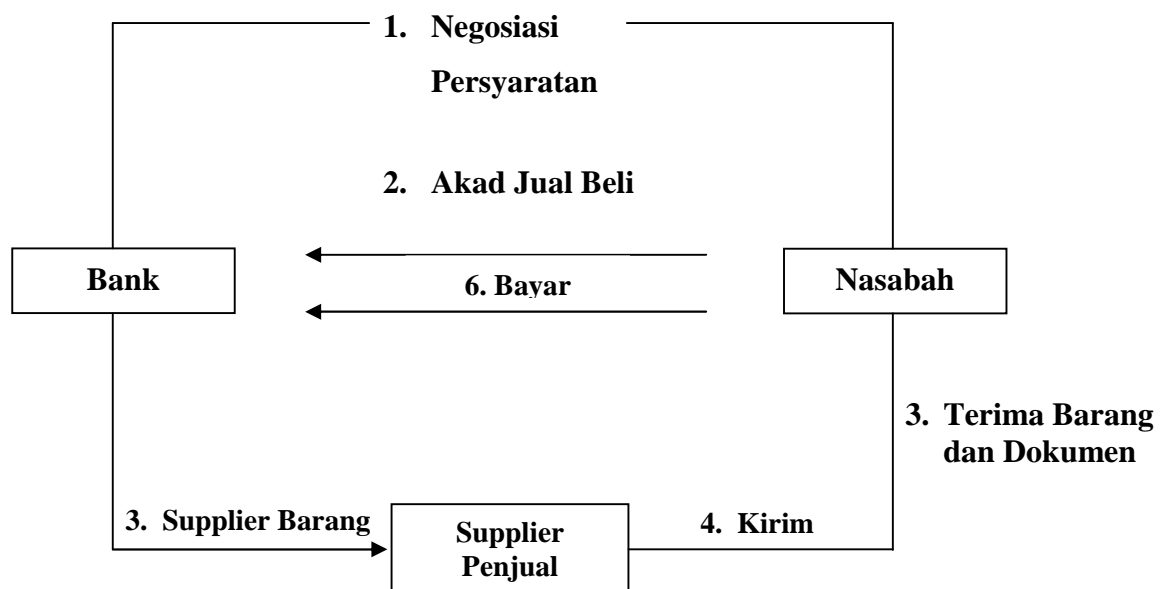
<sup>61</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *op.cit.*, h. 107.

## 6. Aplikasi *Murabahah* Dalam Perbankan Syari'ah

Perbankan Syari'ah di Indonesia banyak yang menggunakan *al-murabahah* secara berkelanjutan seperti untuk modal kerja, padahal sebenarnya *murabahah* adalah suatu kontrak jangka pendek dengan sekali akad. secara umum, aplikasi perbankan dari *ba'i al-murabahah* dapat digambarkan dalam skema sebagai berikut :

**Gambar III.1**

**Skema Ba'i Al-Murabahah**



Sumber : Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah Dari Teori Ke*

*Praktik*, 2007, h. 107

Skema diatas dapat dijelaskan bahwa Nasabah dan Bank melakukan negosiasi atas barang yang akan dibeli atau dipesan dan disana terjadi akad jual beli antara Bank dengan Nasabah, Bank juga langsung menyebutkan atas keuntungan (*margin*) yang akan diambilnya. Bank membeli barang yang sudah dipesan oleh nasabah kepada sipenjual atau pembuat barang dan bank menyuruh sipenjual mengirimkan barang kepada nasabah yang memesan barang. Dan nasabah menerima barang serta dokumen-dokumen yang akan dibayarkan kepada pihak Bank.

Dengan demikian telah terjadi transaksi *murabahah*, dari teknis murabahah merupakan akad penyediaan barang berdasarkan akad jual beli, dimana penjual (Bank) menyerahkan barang yang dibutuhkan pembeli (nasabah) dengan tambahan keuntungan yang telah disepakati pada saat akad terjadi.<sup>62</sup>

## **B. Tinjauan Umum Tentang Teori Kepuasan Pelanggan**

### **1. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Didalam suatu proses keputusan, konsumen tidak akan berhenti hanya sampai proses konsumsi. Konsumen akan melakukan proses evaluasi terhadap konsumsi yang telah diakukannya. Inilah yang disebut sebagai evaluasi alternatif pasca pembelian atau pasca konsumsi. Proses ini bisa juga disebut sebagai proses evaluasi alternatif tahap kedua. Hasil

---

<sup>62</sup> *Ibid.*

dari proses evaluasi pasca konsumsi adalah konsumen puas atau tidak puas terhadap konsumsi produk atau merek yang telah dilakukannya. Setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi. Kepuasan akan mendorong konsumen membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya perasaan yang tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali dan konsumsi produk tersebut.<sup>63</sup>

Beberapa definisi kepuasan pelanggan disampaikan oleh para pakar sebagai berikut :

Engel, Blackwell dan Miniard mendefinisikan kepuasan *“satisfaction is defined here as a post consumption evaluation that a chosen alternative at least meets or exceeds expectations”* (Kepuasan didefinisikan di sini sebagai evaluasi pasca konsumsi yang alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan). Mowen dan Minor mengartikan kepuasan sebagai *“consumer satisfaction is defined as the overall attitude consumers have toward a good or service after they have acquired and used it. It is a postchoice evaluative judgement resulting from a specific purchase selection and the experience of using/consuming it”*. (kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai konsumen sikap keseluruhan memiliki terhadap suatu barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini adalah *postchoice evaluatif*

---

<sup>63</sup> Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Bogor Selatan : PT. Ghalia Indonesia, 2002), Cet. Ke-1, h. 321.

penilaian yang dihasilkan dari pilihan pembelian tertentu dan pengalaman menggunakan/mengkonsumsi itu). Amir mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Kotler mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Tse dan Wilson dalam Nasution kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.<sup>64</sup>

Dari beberapa definisi yang dikemukakan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya. Jika kinerja berada di bawah harapan pelanggan tidak puas dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas dan senang. Hingga saat ini telah banyak riset yang menunjukkan keterkaitan erat antara kepuasan pelanggan dan ukuran-ukuran kinerja lainnya. Kepuasan pelanggan juga berpengaruh signifikan terhadap *shareholder value*, walaupun dampak riilnya bervariasi antar industri dan antar perusahaan. Secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama

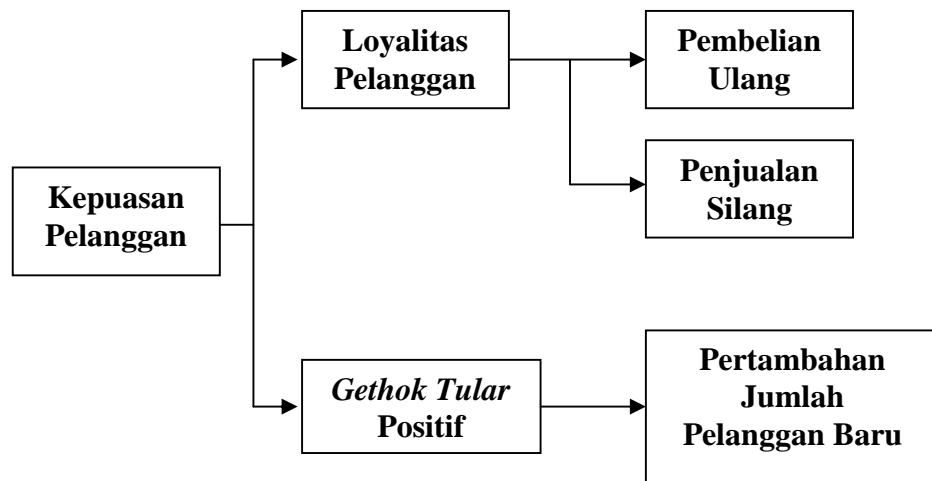
---

<sup>64</sup> *Ibid*, h. 322.

bagi perusahaan yaitu berupa loyalitas pelanggan dan *gethok tular* positif (lihat gambar dibawah ini).

**Gambar III.2**

**Manfaat Kepuasan Pelanggan**



Sumber : Fandy Tjiptono, dkk, *Pemasaran Strategik*, 2008, h. 41

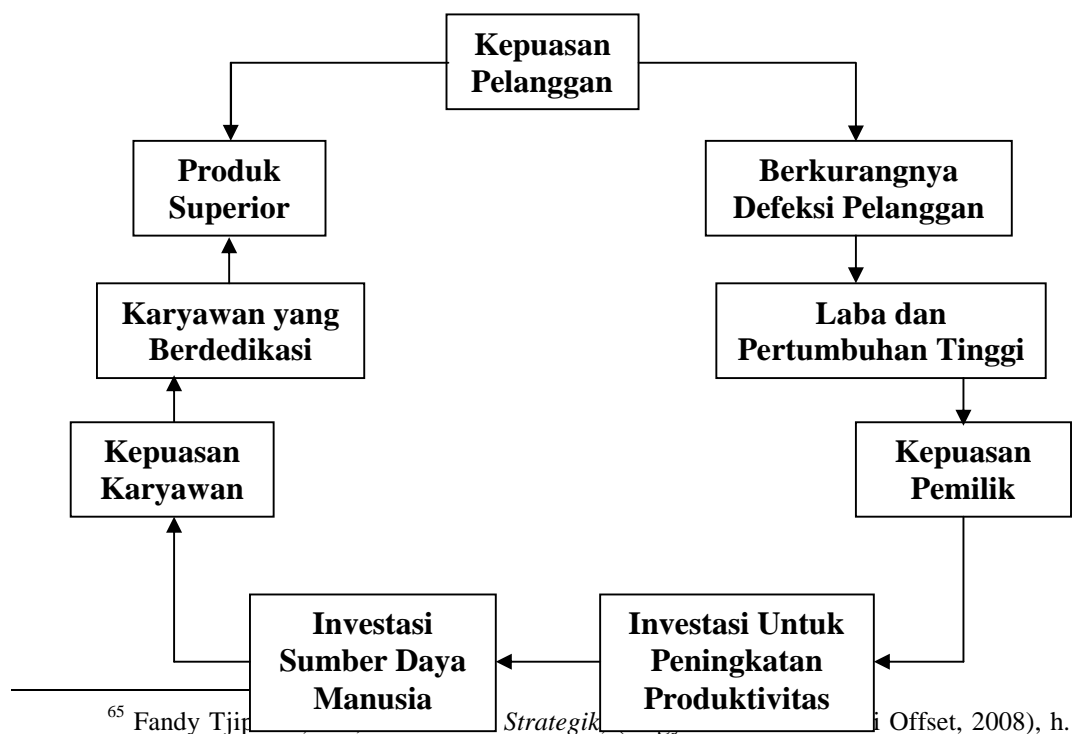


Lebih rinci, manfaat-manfaat spesifik kepuasan pelanggan bagi perusahaan mencakup dampak positif pada loyalitas pelanggan, berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*), menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan (terutama biaya-biaya komunikasi, penjualan dan layanan pelanggan), menekan volatilitas dan resiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan, meningkatnya toleransi harga (terutama kesediaan untuk membayar harga premium dan pelanggan tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok). Rekomendasi *gethok tular* positif, pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions* dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan serta meningkatnya *bergaining power* relatif perusahaan terhadap jejaring pemasok mitra bisnis dan saluran distribusi. Tidak perlu diragukan lagi bahwa kepuasan pelanggan sangat krusial bagi kelangsungan hidup dan daya saing setiap organisasi, baik bisnis maupun nirlaba.

Kendati demikian, upaya menciptakan kepuasan pelanggan bukanlah proses yang mudah, karena melibatkan pula komitmen dan dukungan aktif dari para karyawan dan pemilik perusahaan. Oleh sebab itu, sebenarnya proses penciptaan kepuasan pelanggan merupakan sebuah siklus proses yang saling terkait antara pemilik perusahaan, kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan. Keseimbangan diantara ketiga aspek tersebut merupakan tantangan sekaligus kunci keberhasilan pemasaran sebuah perusahaan. Bila karyawan puas dengan kondisi dan lingkungan

kerjanya, mereka cenderung akan lebih berdedikasi atau berkomitmen besar dalam melayani pelanggan. Layanan yang bagus dilengkapi produk superior akan membuat pelanggan puas dan pemilik juga akan puas. Dengan demikian, siklusnya akan kembali pada kepuasan karyawan, pelanggan dan pemilik.<sup>65</sup>

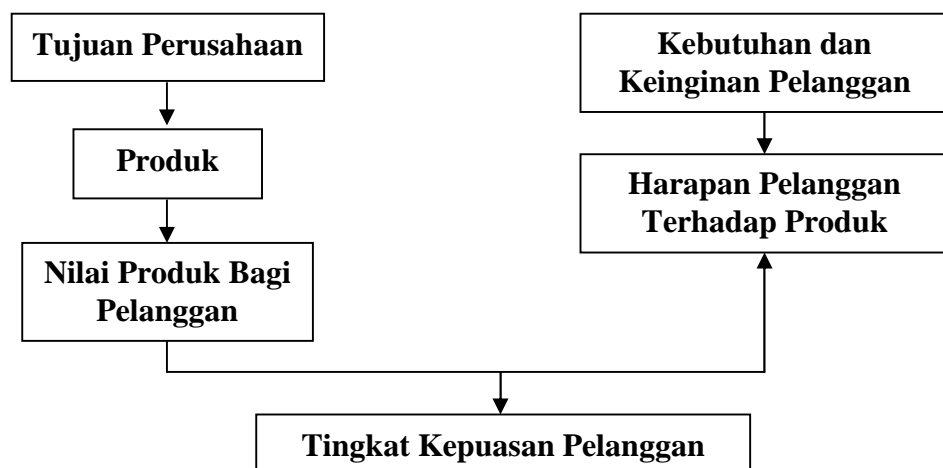
**Gambar III.3**  
**Keterkaitan Antara Kepuasan Pelanggan,**  
**Kepuasan Pemilik dan Kepuasan Karyawan**



Sumber : Fandy Tjiptono, dkk, *Pemasaran Strategik*, 2008, h. 42

Dengan demikian secara konseptual kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar III.4**  
**Konsep Kepuasan Pelanggan**



Sumber : Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 1996, h. 25

Kepuasan Pelanggan yang dimaksud disini adalah Respon Nasabah Terhadap Manfaat Pembiayaan *Murabahah* Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu. Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya :

1. Hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas konsumen.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata konsumen.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.<sup>66</sup>

## **2. Komponen Kepuasan Pelanggan**

Walaupun definisi-defenisi tentang kepuasan pelanggan tersebut bervariasi bahkan beberapa diantaranya saling tidak konsisten satu sama lain, kedua pakar dari *Washington State University* ini menemukan kesamaan dalam hal tiga komponen utama yaitu :

- a. Kepuasan pelanggan merupakan respons (emosional atau kognitif).
- b. Respons tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi dan seterusnya).
- c. Respons terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain).<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 1996), h. 25

### 3. Ciri-Ciri Pelanggan Yang Puas

Persepsi pelanggan terhadap kepuasan merupakan dasar usaha peningkatan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan pada dasarnya selalu berubah-ubah dan merupakan hal yang *intangible*, pelanggan akan cenderung melihat aspek fisik dan harga untuk memperoleh informasi mengenai harapan kepuasan yang akan mereka terima. Kotler, (2000) menyatakan ciri-ciri pelanggan yang merasa puas sebagai berikut:

- a. Loyal terhadap produk.

Pelanggan yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama.

- b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif.

Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan

- c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain.

Ketika pelanggan ingin membeli produk yang lain, maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama.

### 4. Elemen Kepuasan Pelanggan

---

<sup>67</sup> *Ibid.*, h. 43.

Wilkie menyatakan bahwa terdapat 5 elemen dalam kepuasan pelanggan yaitu :

a. *Expectations*

Harapan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, pelanggan berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan pelanggan akan menyebabkan pelanggan merasa puas.

b. *Performance*

Pengalaman pelanggan terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka pelanggan akan merasa puas.

c. *Comparison*

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Pelanggan akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

d. *Confirmation/disconfirmation*

Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari

orang lain. *Confirmation* terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. sebaliknya *disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. pelanggan akan merasa puas ketika terjadi *confirmation / disconfirmation*.<sup>68</sup>

## 5. Tipe-Tipe Kepuasan Dan Ketidakpuasan Pelanggan

Teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan terbentuk adalah *the expectancy disconfirmation model*, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh pelanggan dari produk yang dibeli tersebut. Ketika pelanggan membeli suatu produk, maka ia memiliki harapan tentang bagaimana produk tersebut berfungsi (*product erformance*). Produk akan berfungsi sebagai berikut :

- a. Produk dapat berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, disebut diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*). Jika ini terjadi, maka pelanggan akan merasa puas.
- b. Produk berfungsi seperti yang diharapkan, inilah yang disebut sebagai konfirmasi sederhana (*simple confirmation*). Produk tersebut tidak memberi rasa puas, dan produk tersebut tidak mengecewakan pelanggan akan memiliki perasaan netral.

---

<sup>68</sup> Artikel diakses pada 17 Mei 2013 dari [http : // www.woodpress.com](http://www.woodpress.com) / kepuasan konsumen.

- c. Produk berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan, inilah yang disebut sebagai diskonfirmasi negatif (*negatif disconfirmation*). Produk yang berfungsi buruk, tidak sesuai dengan harapan pelanggan akan menyebabkan kekecewaan, sehingga pelanggan merasa tidak puas.<sup>69</sup>

## 6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap produk, jasa atau perusahaan tertentu, pelanggan umumnya mengacu pada berbagai faktor antara lain sebagai berikut :

- a. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi dari produk inti (*core produk*) yang dibeli.
- b. Fitur atau ciri-ciri tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Reliabilitas (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. Daya tahan (*durability*), yaitu berkaitan dengan berapa lama produk tersebut terus dapat digunakan.

---

<sup>69</sup> Ujang Sumarwan, *op.cit.*, h. 322.



- f. Kemampuan pelayanan (*service ability*), yaitu meliputi kecepatan, kompetensi kenyamanan kemudahan dan penanganan keluhan secara memuaskan.
- g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indra.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.<sup>70</sup>

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Respon Nasabah Terhadap Manfaat Produk Pembiayaan *Murabahah* Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu.**

Untuk mengetahui respon nasabah terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu terlebih dahulu penulis akan menjelaskan tentang

---

<sup>70</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2002), h. 25-26.

pengertian respon. Respon adalah suatu reaksi baik positif maupun negatif yang diberikan oleh nasabah.

Untuk mengetahui respon nasabah terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu maka perlunya suatu penilaian terhadap produk suatu bank tersebut. Apakah produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu sangat bermanfaat dikalangan masyarakat atau tidak dan bagaimana pemanfaatan oleh nasabah terhadap produk pembiayaan *murabahah* tersebut.

Untuk lebih jelas mengenai respon nasabah terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel IV.1**

**Tanggapan Responden Mengetahui Tentang Adanya Produk  
Pembiayaan *Murabahah* Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri  
Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu**

NO	Alternatif Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Dari teman yang sudah terlebih dahulu menggunakan produk pembiayaan <i>murabahah</i> .	77	49,36 %

2.	Dari promosi yang dilakukan oleh Pihak Bank itu sendiri.	58	37,18 %
3.	Dari brosur atau iklan	21	13,46 %
	Jumlah	156	100 %

Sumber : Data olahan angket

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nasabah produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu yang mengetahui produk pembiayaan *murabahah* dari teman yang sudah terlebih dahulu menggunakan produk pembiayaan *murabahah* yaitu sebanyak 77 orang atau 49,36 % responden, sedangkan yang mengetahui dari promosi yang dilakukan oleh pihak Bank itu sendiri yaitu sebanyak 58 orang atau 37,18 % responden dan yang mengetahui dari brosur atau iklan yaitu sebanyak 21 orang atau 13,46 % responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden mengetahui informasi tentang produk pembiayaan *murabahah* yang ada di PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu melalui teman yang sudah terlebih dahulu menggunakan produk pembiayaan *murabahah*.

Menurut Wahyu Saptono, salah satu nasabah pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu mengatakan bahwa mengetahui produk pembiayaan *murabahah* ini melalui

teman yang sudah terlebih dahulu menggunakan produk pembiayaan *murabahah*.<sup>71</sup>

Selanjutnya tabel mengenai apa yang diketahui nasabah terhadap pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu yaitu sebagai berikut :

**Tabel IV.2**  
**Tanggapan Responden Yang Diketahui Tentang Pembiayaan**  
***Murabahah* Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor**  
**Cabang Pembantu Bagan Batu**

---

<sup>71</sup> Wahyu Saptono (Nasabah Pembiayaan *Murabahah* PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 27 Februari 2013.

NO	Alternatif Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Pembiayaan Orang Islam	41	26,28 %
2.	Pembiayaan Yang Sesuai Dengan Prinsip Syari'ah	93	59,62 %
3.	Pembiayaan Yang Terpercaya	22	14,10 %
	Jumlah	156	100 %

Sumber : Data olahan angket

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 41 orang atau 26,28 % responden mengatakan bahwa pembiayaan *murabahah* adalah pembiayaan orang Islam, sebanyak 93 orang atau 59,62 % responden mengatakan bahwa pembiayaan *murabahah* adalah pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syari'ah dan sebanyak 22 orang atau 14,10 % responden mengatakan bahwa pembiayaan *murabahah* adalah pembiayaan yang terpercaya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syari'ah.

Menurut Budi Purnomo, salah satu nasabah pembiayaan *murabahah* mengatakan latar belakang memilih pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah menjawab keraguan atas pembiayaan yang terdapat pada Bank konvensional yang

terdapat unsur *maisir*, *gharar* dan *riba* dan pembiayaan *murabahah* inilah satu-satunya di Bagan Batu menggunakan prinsip syari'ah.<sup>72</sup>

Berikut adalah tabel yang menjelaskan tentang tanggapan responden tentang sudah berapa lama menjadi nasabah produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu yaitu sebagai berikut :

**Tabel IV.3**  
**Tanggapan Responden Lamanya Menjadi Nasabah Produk**  
**Pembiayaan *Murabahah* Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri**  
**Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu**

NO	Alternatif Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	< 1 tahun	55	35,26 %
2.	1 s/d 5 tahun	69	44,23 %
3.	> 5 tahun	32	20,51 %
	Jumlah	156	100 %

Sumber : Data olahan angket

Dari tabel diatas dapat diuraikan dan diketahui bahwa lamanya nasabah bergabung dan menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu yaitu sebanyak 55 orang atau 35,26 % responden menjadi nasabah produk

---

<sup>72</sup> Budi Purnomo (Nasabah Pembiayaan *Murabahah* PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 26 Februari 2013.

pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu selama kurang dari 1 tahun, sebanyak 69 orang atau 44,23 % responden menjadi nasabah produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu selama 1 sampai 5 tahun dan sebanyak 32 orang atau 20,51 % responden menjadi nasabah produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu selama lebih dari 5 tahun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden telah lama bergabung dan menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu.

Selanjutnya adalah tabel menjelaskan tanggapan responden tentang prosedur pengajuan penggunaan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu yaitu sebagai berikut :

**Tabel IV.4**

**Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pengajuan Penggunaan  
Produk Pembiayaan *Murabahah* Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri  
Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu**

NO	Alternatif Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Sangat Mudah	48	30,77 %
2.	Mudah	108	69,23 %
3.	Sulit	-	-
	Jumlah	156	100 %

Sumber : Data olahan angket

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 48 orang atau 30,77 % responden menyatakan bahwa prosedur pengajuan untuk penggunaan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu sangat mudah, sebanyak 108 orang atau 69,23 % responden menyatakan bahwa prosedur pengajuan untuk penggunaan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu mudah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa prosedur pengajuan untuk penggunaan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu mudah.

Hal ini juga telah disampaikan oleh pihak Bank, bahwa mereka harus sebisa mungkin memberikan kemudahan-kemudahan kepada nasabah dalam prosedur pengajuan pembiayaan *murabahah* serta senantiasa memberikan pelayanan yang prima terhadap nasabah pembiayaan *murabahah*.



Adapun prosedur yang harus dilakukan oleh nasabah pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah sebagai berikut :

1. Pengajuan permohonan pembiayaan *murabahah* oleh nasabah.
2. Investigasi, adalah kegiatan untuk mengenali pemohon pembiayaan *murabahah* melalui beberapa sumber yaitu :
  - a. Pengumpulan data melalui pemenuhan persyaratan oleh pemohon berupa dokumen-dokumen yang mendukung permohonan.
  - b. Menggali informasi dari pihak lain, melalui *Interbank Checking*, Daftar Hitam Nasional ( DHN ), *Negative List*, dan *Trade Checking*.
3. Solisitasi, adalah kegiatan menggali informasi lebih dalam melalui kunjungan langsung kepada usaha nasabah.
4. Analis Pembiayaan, adalah usulan berbentuk proposal yang dibuat oleh *account officer*, berisikan analisis atas segala aspek mengenai permohonan pembiayaan *murabahah*, untuk dimintakan persetujuan dari komite pembiayaan *murabahah*.
5. Pemutusan pembiayaan *murabahah*, adalah tahap diputuskannya persetujuan suatu permohonan oleh komite pembiayaan *murabahah*. Selanjutnya dilakukan pembuatan surat penegasan persetujuan kepada pemohon pembiayaan *murabahah*.
6. Dokumentasi, adalah tahap pemenuhan dokumen-dokumen terkait pembiayaan secara menyeluruh untuk disimpan oleh bank dibawah

tanggung jawab bagian legal dan administrasi pembiayaan *murabahah*, yaitu dokumen-dokumen :

- a. Dokumen legalitas dan permohonan.
  - b. Dokumen analisis pembiayaan *murabahah*.
  - c. Dokumen persetujuan pembiayaan *murabahah*.
  - d. Dokumen akad pembiayaan *murabahah* dan berkas-berkas yang melampirinya.
  - e. Dokumen jaminan dan pengikatannya.
  - f. Dokumen penutupan asuransi.
7. Realisasi pembiayaan *murabahah*, adalah tahap pencairan pembiayaan *murabahah* setelah seluruh persyaratan dipenuhi dan dokumen jaminan diserahkan kepada bank.
  8. Pelaksanaan kewajiban, adalah tahap dimana pemohon pembiayaan *murabahah* telah menjadi nasabah bank yang mempunyai kewajiban untuk membayar angsuran atau bagi hasil sebagai konsekuensi atas pembiayaan *murabahah* yang diterimanya.<sup>73</sup>

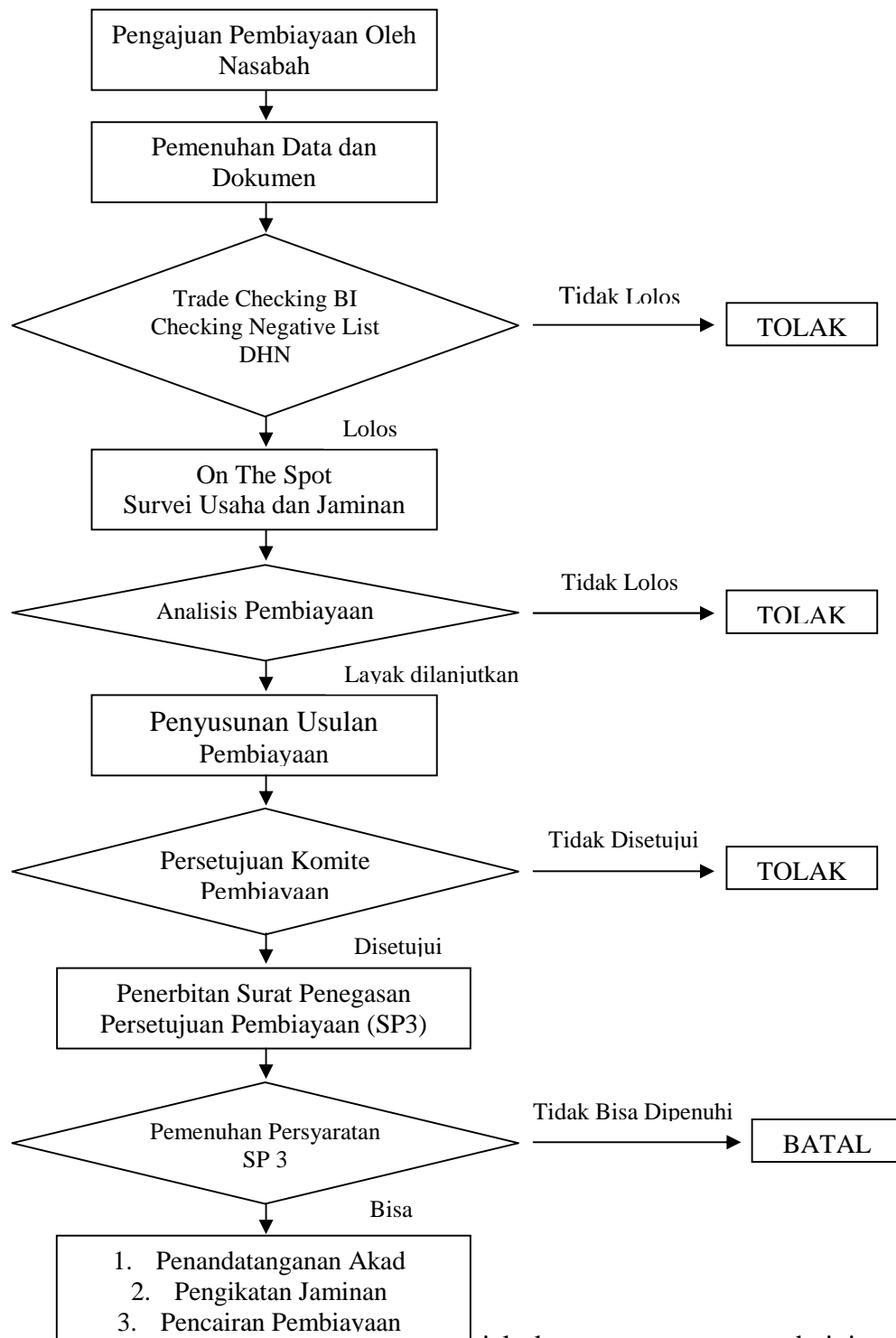
Secara ringkas skema berikut menggambarkan proses pembiayaan *murabahah*, sejak permohonan diterima hingga disetujui dan dilaksanakan pencairan fasilitas pembiayaan :

#### **Gambar IV.1**

#### **Skema Prosedur Pembiayaan *Murabahah***

---

<sup>73</sup> Yusak Laksamana, *op.cit.*, h. 37-38



berikut adalah tabel yang menjelaskan tentang syarat administrasi

Sumber : Yusak Laksmah, *Panduan Praktis Account Officer Bank Syari'ah*, 2009, h. 39

Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu yaitu sebagai berikut:

**Tabel IV.5**  
**Tanggapan Responden Tentang Syarat Administrasi Pengajuan**  
**Penggunaan Produk Pembiayaan *Murabahah* Pada PT. Bank Syari'ah**  
**Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu**

NO	Alternatif Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Sangat Mudah	73	46,79 %
2.	Mudah	83	53,21 %
3.	Sulit	-	-
	Jumlah	156	100 %

Sumber : Data olahan angket

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 73 orang atau 46,79 % responden menyatakan bahwa syarat administrasi pengajuan untuk menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu sangat mudah, sebanyak 83 orang atau 53,21 % responden menyatakan bahwa syarat pengajuan untuk menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu mudah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa persyaratan administrasi pengajuan untuk penggunaan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu mudah.

Dari hasil wawancara dengan pihak Bank, bahwa persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh nasabah pembiayaan *murabahah* itu sudah ditetapkan secara baku oleh pihak manajemen PT. Bank Syari'ah Mandiri pusat karena itu pihak PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu hanya menjalankan dari Surat Edaran mengenai persyaratan administrasi pembiayaan *murabahah* tersebut yang diberikan oleh Kantor Pusat PT. Bank Syari'ah Mandiri tersebut.<sup>74</sup>

Adapun persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh nasabah pembiayaan *murabahah* adalah sebagai berikut :

1. Pas Photo Warna Terbaru 4 x 6 Suami dan Istri masing-masing 2 lembar
2. Photo Copy KK, KTP Suami dan Istri masing-masing 2 lembar
3. Photo Copy Surat Nikah sebanyak 1 lembar
4. Surat keterangan Usaha dari Desa
5. Photo Copy Jaminan (Sertifikat / SKGR / SKRPT) serta PBB
6. Bukti Penghasilan / Bon Belanja / Bon Timbangan
7. Foto Copy NPWP (Pembiayaan diatas Rp. 50.000.000,.)<sup>75</sup>

Selanjutnya adalah tabel menjelaskan tentang tanggapan responden terhadap faktor pendukung nasabah menggunakan produk pembiayaan

---

<sup>74</sup> Andhityas Dhemri S. (Kepala Pembiayaan *Murabahah* Warung Mikro PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 25 Februari 2013.

<sup>75</sup> Andhityas Dhemri S. (Kepala Pembiayaan *Murabahah* Warung Mikro PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 25 Februari 2013.

*murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu yaitu sebagai berikut :

**Tabel IV.6**  
**Tanggapan Responden Terhadap Faktor Pendukung Nasabah**  
**Menggunakan Produk Pembiayaan *Murabahah* Pada PT. Bank Syari'ah**  
**Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu**

NO	Alternatif Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Mudah Persyaratannya	26	16,67 %
2.	Marginnya Sangat Kecil	54	34,61 %
3.	Sesuai Dengan Prinsip Syari'ah	76	48,72 %
	Jumlah	156	100 %

Sumber : Data olahan angket

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 26 orang atau 16,67 % responden menyatakan bahwa faktor pendukung nasabah menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah mudah persyaratannya, sebanyak 54 orang atau 34,61 % responden menyatakan bahwa faktor pendukung nasabah menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah marginnya sangat kecil, sebanyak 76 orang atau 48,72 % responden menyatakan bahwa faktor pendukung nasabah menggunakan produk

pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah sesuai dengan prinsip syari'ah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa faktor pendukung nasabah menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah sesuai dengan prinsip syari'ah.

Adapun faktor pendukung nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Mudah Persyaratannya.
- b. Marginnya Sangat Kecil.
- c. Sesuai Dengan Prinsip Syari'ah.
- d. Pelayanannya Memuaskan.<sup>76</sup>

Sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu nasabah pembiayaan *murabahah* bahwa faktor utama penyebab nasabah memilih dan menggunakan produk pembiayaan *murabahah* adalah dikarenakan sesuai dengan prinsip syari'ah.<sup>77</sup>

Selanjutnya adalah tabel menjelaskan tanggapan responden tentang promosi produk pembiayaan *murabahah* yang dilakukan oleh PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu yaitu sebagai berikut:

---

<sup>76</sup> Budi Purnomo, (Nasabah Pembiayaan *Murabahah* PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 29 Februari 2013.

<sup>77</sup> Budi Purnomo, (Nasabah Pembiayaan *Murabahah* PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 29 Februari 2013.

**Tabel IV.7**  
**Tanggapan Responden Tentang Promosi Produk Pembiayaan**  
***Murabahah* Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri**  
**Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu**

NO	Alternatif Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Sangat Menarik	34	21,79 %
2.	Menarik	122	78,21 %
3.	Kurang Menarik	-	-
	Jumlah	156	100 %

Sumber : Data olahan angket

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 34 orang atau 21,79 % responden menyatakan bahwa promosi produk pembiayaan *murabahah* yang dilakukan oleh PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah sangat menarik, sebanyak 122 orang atau 78,21 % responden menyatakan bahwa promosi produk pembiayaan *murabahah* yang dilakukan oleh PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah menarik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa promosi produk pembiayaan *murabahah* yang dilakukan oleh PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah menarik.

Hasil wawancara dengan pihak Bank, bahwa pihak Bank melakukan promosi pembiayaan *murabahah* dengan berbagai bentuk tentunya secara



inovatif dan kreatif agar masyarakat tertarik menggunakan produk pembiayaan *murabahah* tersebut. Adapun bentuk promosi yang dilakukan oleh PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu seperti *door to door* langsung menjumpai masyarakat kerumah-rumah, melalui brosur, melalui spanduk dan lain-lain. Promosi yang sangat efektif yang dilakukan oleh PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah *door to door* langsung menjumpai masyarakat kerumah-rumah karena bisa langsung menjelaskan secara detail terkait pembiayaan *murabahah* tersebut. Hal itu dilaksanakan agar masyarakat dapat mengetahui bahwa pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu mempunyai produk pembiayaan *murabahah* dan kepedulian kepada masyarakat yang membutuhkan pembiayaan.<sup>78</sup>

Selanjutnya adalah tabel menjelaskan tanggapan responden tentang pelayanan nasabah produk pembiayaan *murabahah* yang dilakukan oleh PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu yaitu sebagai berikut :

**Tabel IV.8**

**Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Nasabah Produk**

**Pembiayaan *Murabahah* Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri**

**Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu**

---

<sup>78</sup> Ridwan (*Account Officer* PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 25 Februari 2013.

NO	Alternatif Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	84	53,85 %
2.	Baik	72	46,15 %
3.	Kurang Baik	-	-
	Jumlah	156	100 %

Sumber : Data olahan angket

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 84 orang atau 53,85 % responden menyatakan bahwa pelayanan nasabah produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah sangat baik, sebanyak 72 orang atau 46,15 % responden menyatakan bahwa pelayanan nasabah produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan nasabah produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah sangat baik.

Sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu nasabah pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak

Bank terhadap nasabah sangat baik seperti pegawainya ramah, santun dan tidak lama dalam memproses.<sup>79</sup>

Hasil wawancara dengan pihak Bank, bahwa PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu sangat memprioritaskan pelayanan prima kepada nasabah dengan berperilaku sopan kepada nasabah, ramah dengan nasabah karena faktor kepuasan nasabah itu juga termasuk dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank. Dengan demikian pihak Bank selalu berpedoman kepada standar baku yang telah ditentukan oleh manajemen Bank berupa *Service Level Agreement* (SLA) yaitu lamanya pihak Bank dalam memproses pembiayaan *murabahah* tersebut. Lamanya memproses pembiayaan *murabahah* sudah ditetapkan dalam standar baku manajemen Bank yaitu selama 14 hari kerja.<sup>80</sup>

Berikut adalah tabel menjelaskan tanggapan responden tentang kepuasan nasabah terhadap produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu yaitu sebagai berikut:

**Tabel IV.9**

---

<sup>79</sup> Supriadi, (Nasabah Pembiayaan *Murabahah* PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 29 Februari 2013.

<sup>80</sup> Ridwan (*Account Officer* PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 25 Februari 2013.

**Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Produk  
Pembiayaan *Murabahah* Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri  
Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu**

NO	Alternatif Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Sangat Memuaskan	62	39,75 %
2.	Memuaskan	94	60,25 %
3.	Kurang Memuaskan	-	-
	Jumlah	156	100 %

Sumber : Data olahan angket

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 62 orang atau 39,75 % responden menyatakan sangat memuaskan menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu, sebanyak 94 orang atau 60,25 % responden menyatakan memuaskan menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa sangat memuaskan menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu,

Dari hasil wawancara kepada pihak Bank, bahwa indikator kepuasan nasabah terhadap produk pembiayaan *murabahah* adalah nasabah loyal terhadap produk pembiayaan *murabahah* artinya adalah nasabah yang merasa puas cenderung loyal dimana mereka akan menggunakan ulang produk

tersebut dan adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif artinya nasabah rekomendasi kepada calon nasabah lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk pembiayaan *murabahah* tersebut.<sup>81</sup>

Kepuasan nasabah juga merupakan modal awal dari suatu kepercayaan nasabah kepada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu. Jika nasabah sudah merasa puas terhadap produk pembiayaan *murabahah* tersebut insyaallah nasabah akan percaya kepada pihak Bank dan nasabah tidak ragu kepada produk lainnya. Dengan demikian PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu akan selalu memberikan yang terbaik dalam berbagai hal meliputi pelayanan, fasilitas, tempat, sistem, produk dan lain-lain sehingga nasabah merasa puas dan memberikan respon positif terhadap suatu Bank tersebut. Sampai saat ini belum ada nasabah yang *complain* terkait pembiayaan *murabahah*.<sup>82</sup>

Selanjutnya adalah tabel yang menjelaskan tanggapan responden apakah pernah telambat dalam pembayaran angsuran pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu yaitu sebagai berikut :

**Tabel IV.10**

---

<sup>81</sup> H. Nasar (Pimpinan PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 26 Februari 2013.

<sup>82</sup> H. Nasar (Pimpinan PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 26 Februari 2013.

**Tanggapan Responden Apakah Nasabah Pernah Terlambat Dalam  
Pembayaran Angsuran Pembiayaan *Murabahah* Pada PT. Bank Syari'ah  
Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu**

NO	Alternatif Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Pernah Terlambat	52	33,33 %
2.	Tidak Pernah Terlambat	104	66,67 %
3.	Lupa	-	-
	Jumlah	156	100 %

Sumber : Data olahan angket

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 52 orang atau 33,33 % responden menyatakan bahwa pernah terlambat dalam pembayaran angsuran pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu, sebanyak 104 orang atau 66,67 % responden menyatakan bahwa tidak pernah terlambat dalam pembayaran angsuran pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa tidak pernah terlambat dalam pembayaran angsuran pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu.

Hasil wawancara dengan pihak Bank, bahwa dalam tiap bulannya selalu ada yang mengalami tunggakan dalam pembayaran angsuran dan kredit macet atau *Non Performing Financing* (NPF). Tentu setiap perbankan

berharap bahwa semua pembiayaan yang diberikan akan menjadi pembiayaan yang lancar, sehat dan bermanfaat buat penerimanya. Namun harapan tersebut tidak selamanya akan terwujud. Adakalanya pembiayaan yang diberikan menjadi pembiayaan yang bermasalah, dimana nasabah tidak mampu membayar kewajibannya sehingga terjadi tunggakan, baik berupa tunggakan pembayaran pokok, margin pembiayaan. Banyak faktor yang mempengaruhi terjadinya pembiayaan bermasalah, baik yang bersifat internal nasabah maupun eksternal. Yang terpenting pihak Bank dapat melakukan langkah penyelamatan ketika nasabah sudah menunjukkan gejala bermasalah, sebelum pembiayaan tersebut benar-benar menjadi pembiayaan yang bermasalah (macet). Ada beberapa tingkatan nasabah lancar dalam pembayaran angsuran yaitu disebut dengan kolektibilitas. Kolektibilitas satu adalah lancar, kolektibilitas dua adalah keterlambatan membayar angsuran selama 1 hari sampai dengan 90 hari, kolektibilitas tiga adalah keterlambatan membayar angsuran selama 90 hari sampai dengan 180 hari, kolektibilitas empat adalah keterlambatan membayar angsuran selama 180 hari sampai dengan 270 hari dan kolektibilitas lima adalah keterlambatan membayar angsuran lebih dari 270 hari, yang termasuk dalam *Net Performing Financing* (NPF) kredit macet adalah kolektibilitas tiga, empat dan lima.<sup>83</sup>

Selanjutnya adalah tabel yang menjelaskan tanggapan responden sanksi yang dilakukan PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu

---

<sup>83</sup> Ronaldi (Asisten Analis Warung Mikro PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 26 Februari 2013.

Bagan Batu jika nasabah terlambat dalam pembayaran angsuran yaitu sebagai berikut :

**Tabel IV.11**  
**Tanggapan Responden Sanksi Yang Diberikan PT. Bank Syari'ah**  
**Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu Jika Nasabah Terlambat**  
**Dalam Pembayaran Angsuran**

<b>NO</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
1.	Memberi Surat Peringatan	39	25 %
2.	Dikenakan Denda Uang	13	8,33 %
3.	Melakukan Penagihan Secara Langsung	104	66,67 %
	Jumlah	156	100 %

Sumber : Data olahan angket

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 39 orang atau 25 % responden menyatakan bahwa yang dilakukan oleh PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu jika nasabah terlambat dalam pembayaran angsuran adalah memberi surat peringatan, sebanyak 13 orang atau 8,33 % responden menyatakan bahwa yang dilakukan oleh PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu jika nasabah terlambat dalam pembayaran angsuran adalah dikenakan denda uang, sebanyak 104 orang atau 66,67 % responden menyatakan bahwa yang dilakukan oleh PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan



Batu jika nasabah terlambat dalam pembayaran angsuran adalah melakukan penagihan secara langsung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa yang dilakukan oleh PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu jika nasabah terlambat dalam pembayaran angsuran adalah melakukan penagihan secara langsung

Sesuai dengan hasil wawancara dengan pihak Bank, bahwa PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu mempunyai kebijakan dan solusi untuk mengurangi keterlambatan pembayaran angsuran dan NPF (*Non Performing Financing*) yaitu dengan memberikan peringatan H-7 sebelum jatuh tempo pembayaran melalui pesan singkat SMS, selanjutnya melakukan penagihan secara langsung melalui pendekatan personal terhadap nasabah, memberikan surat peringatan ke 1 (SP 1) yaitu jika nasabah tidak membayar selama 30 hari sesudah jatuh tempo, memberikan surat peringatan ke 2 (SP 2) yaitu jika nasabah tidak membayar selama 60 hari sesudah jatuh tempo dan memberikan surat peringatan ke 3 (SP 3) yaitu jika nasabah tidak membayar selama 90 hari sesudah jatuh tempo. Jika sudah diberikan surat peringatan ke 3 nasabah tidak juga membayar angsuran maka pihak bank mendatangi langsung kerumah nasabah meminta keterangan kepada nasabah pihak bank memberikan dua solusi kepada nasabah yaitu angsuran bisa dikurangi dan jaminan bisa dijual atau dilelang. Nasabah juga dikenakan denda jika terlambat dalam pembayaran angsuran berupa uang dengan ketentuan nominal angsuran dikali 0,00069

dikali berapa hari keterlambatan dalam pembayaran angsuran. Akan tetapi jika nasabah pembiayaan *murabahah* berturut-turut selama pembayaran angsuran selalu tepat waktu maka kebijakan manajemen Bank memberikan bonus berupa uang tunai kepada nasabah pembiayaan *murabahah* tersebut.<sup>84</sup>

Selanjutnya adalah tabel yang menjelaskan respon nasabah terhadap produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu yaitu sebagai berikut :

**Tabel IV.12**  
**Tanggapan Responden Tentang Respon Nasabah Terhadap Produk**  
**Pembiayaan *Murabahah* Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri**  
**Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu**

NO	Alternatif Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Sangat Bagus	114	73,08 %
2.	Bagus	42	26,92 %
3.	Kurang Bagus	-	-
	Jumlah	156	100 %

Sumber : Data olahan angket

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 114 orang atau 73,08 % responden menyatakan bahwa respon nasabah terhadap produk

---

<sup>84</sup> Andhityas Dhemri S. (Kepala Pembiayaan *Murabahah* Warung Mikro PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 25 Februari 2013.

pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah sangat bagus, sebanyak 42 orang atau 26,92 % responden menyatakan bahwa respon nasabah terhadap produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah bagus.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa respon nasabah terhadap produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah sangat bagus karena produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu dinilai oleh nasabah mempunyai daya tarik tersendiri dalam sistem operasionalnya menggunakan prinsip syari'ah dan margin yang relatif rendah yang berbeda dengan perbankan konvensional dalam sistem operasionalnya menggunakan bunga.

Menurut Agung Setiawan salah satu nasabah pembiayaan *murabahah* mengatakan bahwa respon terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah* ini sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat karena sebagian kecil masyarakat yang ingin mengembangkan usaha ataupun memperluas lahan perkebunan dan kebutuhan lainnya tapi tidak memiliki modal maka masyarakat disekitar Bagan Batu dapat mengajukan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu sebagai solusi ekonomi masyarakat.<sup>85</sup>

---

<sup>85</sup> Agung Setiawan (Nasabah Pembiayaan *Murabahah* PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 28 Februari 2013.

**B. Pemanfaatan Oleh Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan *Murabahah* Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Bagan Batu.**

Produk pembiayaan *murabahah* yang digagas oleh PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu sangat memberi pengaruh dan memiliki manfaat kepada masyarakat karena PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah Bank yang sistem operasionalnya sesuai dengan syari'at Islam yaitu yang berdasarkan Al-Qur'an dan Sunnah dan PT. Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu merupakan satu-satunya Bank Syari'ah yang ada di Bagan Batu, sehingga masyarakat bisa terbebas dari perbuatan yang merugikan yaitu terhindarnya dari riba.

Kemudian dengan adanya produk pembiayaan *murabahah* tersebut juga memberikan keuntungan bagi pihak PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu karena dengan hal tersebut pihak Bank Syari'ah sudah membebaskan masyarakat dari pembiayaan yang mengandung unsur riba yang selama ini masyarakat sudah terbiasa dengan perbuatan riba. Untuk itu perlu diketahui bahwa respon dari masyarakat terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah* diatas sangat bagus dan membantu perekonomian masyarakat disekitar Bagan Batu.

Oleh karenanya penulis ingin lebih mengetahui bagaimana pemanfaatan oleh nasabah terhadap produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu. Untuk mengetahui secara jelas bagaimana pemanfaatan oleh nasabah terhadap

produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel IV.13**  
**Tanggapan Responden Tentang Pemanfaatan Produk Pembiayaan**  
***Murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor**  
**Cabang Pembantu Bagan Batu**

NO	Alternatif Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Modal Usaha	23	14,74 %
2.	Mengembangkan Usaha	46	29,49 %
3.	Memperluas Lahan Perkebunan/Pertanian	87	55,77 %
	Jumlah	156	100 %

Sumber : Data olahan angket

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 23 orang atau 14,74 % responden menyatakan bahwa pemanfaatan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah untuk modal usaha, sebanyak 46 orang atau 29,49 % responden menyatakan bahwa pemanfaatan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah untuk mengembangkan usaha, sebanyak 87 orang atau 55,77 % responden menyatakan bahwa pemanfaatan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah untuk

memperluas lahan perkebunan/pertanian. Dengan demikian dapat disimpulkan sebagian besar responden menyatakan bahwa pemanfaatan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah digunakan untuk memperluas lahan perkebunan/pertanian.

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa nasabah yang menggunakan produk pembiayaan *murabahah* mengatakan bahwa produk pembiayaan *murabahah* tersebut dapat dimanfaatkan oleh nasabah diantaranya :

1. Pembiayaan *murabahah* dapat dimanfaatkan oleh nasabah sebagai modal kerja atau modal usaha.<sup>86</sup>
2. Pembiayaan *murabahah* dapat dimanfaatkan oleh nasabah sebagai pengembangan usaha dagang.<sup>87</sup>
3. Pembiayaan *murabahah* dapat dimanfaatkan oleh nasabah sebagai pengembangan lahan perkebunan dan pertanian.<sup>88</sup>

Selanjutnya adalah tabel yang menjelaskan tanggapan responden tentang produk pembiayaan *murabahah* apakah membantu dalam memenuhi kebutuhan perekonomian masyarakat yaitu sebagai berikut :

---

<sup>86</sup> Ariadi, (Nasabah Pembiayaan *Murabahah* PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 28 Februari 2013.

<sup>87</sup> Hamzah Aurret, (Nasabah Pembiayaan *Murabahah* PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 28 Februari 2013.

<sup>88</sup> Slamet, (Nasabah Pembiayaan *Murabahah* PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 29 Februari 2013.

**Tabel IV.14**  
**Tanggapan Responden Tentang Produk Pembiayaan *Murabahah***  
**Membantu Dalam Memenuhi Kebutuhan Perekonomian**

NO	Alternatif Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Sangat Membantu	85	54,49 %
2.	Membantu	71	45,51 %
3.	Kurang Membantu	-	-
	Jumlah	156	100 %

Sumber : Data olahan angket

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 85 orang atau 54,49 % responden menyatakan bahwa produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan perekonomian, sebanyak 71 orang atau 45,51 % responden menyatakan bahwa produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu membantu dalam memenuhi kebutuhan perekonomian. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu adalah sangat membantu dalam perekonomian masyarakat.

Dalam Islam membantu dan saling tolong menolong sangatlah dianjurkan dan bisa menjadi wajib apabila disekitar kita ada yang sangat

memerlukan bantuan dari kita dalam hal kebaikan. Demikian halnya dalam tolong menolong dalam memberikan pinjaman kepada orang yang membutuhkannya, sebagaimana firman Allah SWT dalam surah Al-Maidah ayat 2. Dengan dasar itulah PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Bagan Batu menyediakan produk pembiayaan *murabahah* dengan prinsip syari'ah yang telah diatur dalam Dewan Syari'ah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI).<sup>89</sup>

Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan apakah terbebani setelah menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu yaitu sebagai berikut :

**Tabel IV.15**  
**Tanggapan Responden Apakah Terbebani Setelah Menggunakan**  
**Produk Pembiayaan *Murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri**  
**Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu**

NO	Alternatif Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Sangat Terbebani	-	-
2.	Terbebani	9	5,77 %
3.	Tidak Terbebani	147	94,23 %
	Jumlah		100 %

Sumber : Data olahan angket

---

<sup>89</sup> H. Nasar (Pimpinan PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu), *Wawancara*, Bagan Batu, 26 Februari 2013.



Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 9 orang atau 5,77 % responden menyatakan bahwa terbebani dalam menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu, sebanyak 147 orang atau 94,23 % responden menyatakan bahwa tidak terbebani dalam menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak terbebani dalam menggunakan produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu.

**C. Perspektif Ekonomi Islam Mengenai Respon Nasabah Terhadap Manfaat Produk Pembiayaan *Murabahah* Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu.**

Ekonomi Islam merupakan manifestasi ajaran Islam dalam perilaku ekonomi, baik mulai penentuan tujuan kegiatan ekonomi, sikap, analisis, dan respon terhadap fenomena sosial dalam tataran empiris, perilaku ekonomi Islam secara parsial dapat dijumpai pada sekelompok masyarakat Muslim ataupun non Muslim. Ekonomi merupakan bagian integral dari ajaran Islam, dan karenanya ekonomi Islam akan terwujud hanya jika ajaran Islam diyakini dan dilaksanakan secara menyeluruh. Ekonomi Islam mempelajari perilaku

ekonomi individu-individu yang secara sadar dituntun oleh ajaran Islam al-qur'an dan sunnah dalam memecahkan masalah ekonomi yang dihadapinya.<sup>90</sup>

Secara umum, Ekonomi Islam didefenisikan sebagai suatu cabang ilmu pengetahuan yang berupaya untuk memandang, meneliti, dan akhirnya menyelesaikan permasalahan-permasalahan ekonomi dengan cara-cara yang Islami. Yang dimaksud dengan cara-cara Islami disini adalah cara-cara yang didasarkan atas alqur'an dan sunnah. Jadi, ilmu ekonomi Islam mendasarkan segala aspek tujuan, metode penurunan ilmu, dan nilai-nilai yang terkandung pada agama Islam.<sup>91</sup>

Konsep ekonomi Islam sejalan dengan tujuan syari'ah (*maqasid al-syari'ah*) dengan mengutamakan kemashlahatan bagi manusia untuk tujuan dunia maupun akhirat.<sup>92</sup> Adapun tujuan dari ekonomi Islam adalah untuk mencapai kebahagiaan di dunia dan akhirat (*falah*) melalui suatu tata kehidupan yang baik dan terhormat (*hayyah thayyibah*). Dalam konteks ekonomi, tujuan *falah* dijabarkan kedalam beberapa tujuan antara lain, yaitu:

- a. Mewujudkan kemashlahatan umat.
- b. Mewujudkan keadilan dan pemerataan pendapatan.
- c. Membangun peradaban yang luhur.
- d. Menciptakan kehidupan yang seimbang dan harmonis.<sup>93</sup>

---

<sup>90</sup> Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (LP3EI), *Ekonomi Islam*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h. 41- 43.

<sup>91</sup> *Ibid*, h. 44.

<sup>92</sup> Hulwati, *Ekonomi Islam*, (Ciputat : Ciputat Press Group, 2006), Edisi. Ke-1, h. 6.

<sup>93</sup> Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (LP3EI), *op.cit*, h. 90.

Dengan demikian penulis akan memaparkan perspektif ekonomi Islam mengenai respon nasabah terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu.

Pengertian kredit dalam ekonomi Islam seperti dikemukakan dalam sistem PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu dengan prinsip syari'ah, istilah kredit menjadi berubah istilah pembiayaan. Hal ini dapat dijelaskan dalam pasal 1 No. 12 UU No. 10 tahun 1998 yang menyebutkan pembiayaan berdasarkan prinsip syari'ah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain atau nasabah. PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu dengan pihak lain atau nasabah yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu.

PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu dalam memberikan kredit pembiayaan *murabahah* kepada nasabah wajib mempunyai keyakinan atas kemampuan dan kesanggupan debitur atau nasabah untuk melunasi utangnya sesuai dengan yang diperjanjikan. Pemberian pembiayaan *murabahah* merupakan kegiatan utama PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu yang mengandung resiko yang dapat berpengaruh pada kesehatan dan kelangsungan usaha PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu.

Pembiayaan *murabahah* dalam istilah perbankan diartikan sebagai pembiayaan dengan suatu perjanjian yang disepakati antara pihak bank dengan nasabah, dimana bank menyediakan pembiayaan untuk pembelian bahan baku atau modal kerja lainnya yang dibutuhkan oleh nasabah dan akan dibayar kembali oleh nasabah sebesar harga jual bank (harga beli bank ditambah margin atau keuntungan) pada waktu yang ditetapkan.

Berkenaan dengan pelaksanaan pembiayaan *murabahah* ini pihak bank perlu memberi penjelasan kepada nasabah, dengan membuat perincian berapa harga barang yang dibeli, dan keuntungan yang mesti diterima oleh pihak bank. perlunya rincian ini adalah supaya terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan antara pihak bank dengan nasabah. Jangan hendaknya masyarakat menilai bahwa keuntungan yang diperoleh bank per tahun melalui pembiayaan *murabahah* hanya sekedar mengganti istilah bunga dengan margin keuntungan.<sup>94</sup>

Pembiayaan *murabahah* merupakan skim pembiayaan atau pinjaman yang sangat populer dalam perbankan syari'ah terbukti dalam kasus Dubai Islamic Bank pembiayaan *murabahah* mencapai delapan puluh dua persen dari total pembiayaan selama tahun 1989 (IDB, 1989). Bahkan bagi *Islamic Development Bank* (IDB), selama lebih dari sepuluh tahun periode pembiayaan, tujuh puluh tiga persen dari seluruh pembiayaannya adalah pembiayaan *murabahah*.<sup>95</sup> Hal yang sama terbukti pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu yang memiliki jumlah

---

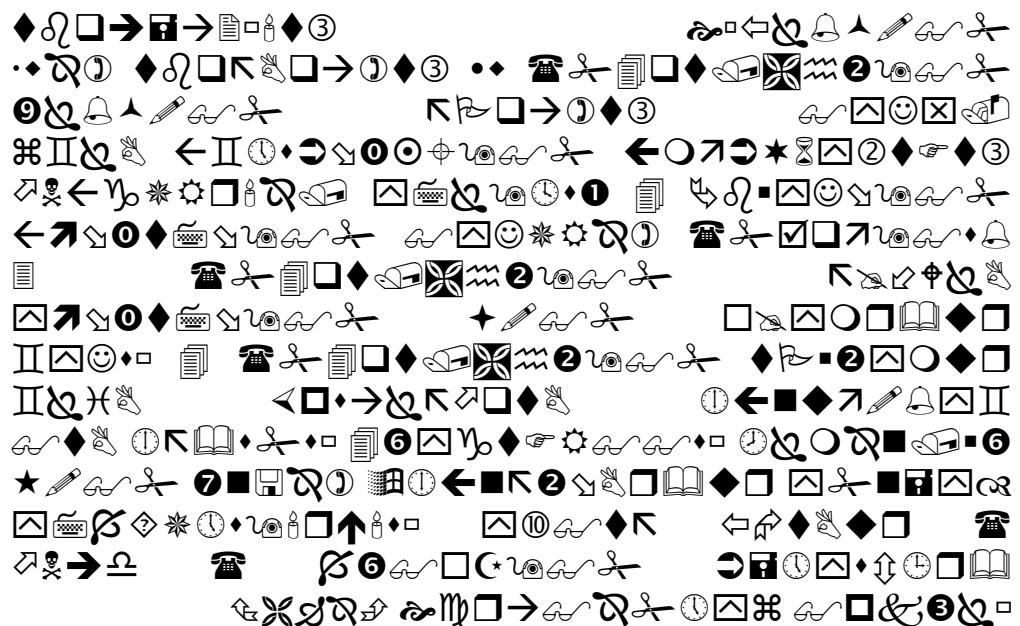
<sup>94</sup> Hulwati, *op.cit.*, h. 82.

<sup>95</sup> Veithzal Rivai, dkk, *Islamic Financial Management*, (Jakarta Utara : PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h. 149.

nasabah pembiayaan *murabahah* dari tahun 2010 s/d 2012 mencapai 3127 nasabah.

Pembiayaan *murabahah* sangat diminati oleh nasabah dalam perbankan syari'ah maupun pada lembaga keuangan syari'ah yang dapat menjadi solusi untuk transaksi produktif yang bebas dari riba, berbagai syarat dan aturan dalam pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu sudah diatur dan ditetapkan dalam fatwa Dewan Syari'ah Nasional No. 04/DSN-MUI/IV/2000 pada tanggal 01 April 2000 halaman 32 dengan sebuah harapan bahwa pembiayaan *murabahah* ini cara yang tepat untuk menetapkan prinsip syari'ah dalam sebuah pembiayaan.

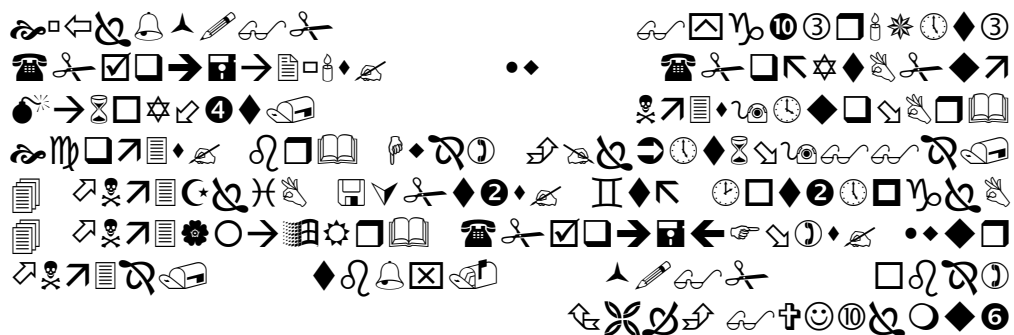
Sebagaimana dalam firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 275 yaitu :



Artinya : “Orang-orang yang makan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata, sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti, maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu dan urusannya kepada Allah. Orang yang kembali, maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka mereka kekal di dalamnya.”<sup>96</sup>

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah SWT mempertegas legalitas dan keabsahan jual beli secara umum, serta menolak dan melarang konsep ribawi. Berdasarkan ketentuan ini, jual beli *murabahah* mendapat pengakuan dan legalitas dari syara’, dan sah untuk dioperasionalkan dalam praktik pembiayaan pada Bank Syari’ah karena merupakan salah satu bentuk jual beli dan tidak mengandung unsur ribawi.<sup>97</sup>

Ayat Al-Qur’an lainnya yang dapat dijadikan pedoman dalam transaksi *murabahah* yaitu surat An-Nisa’ ayat 29 yaitu :



<sup>96</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *loc.cit.*

<sup>97</sup> Daengnaja, *loc.cit.*

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kami saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”<sup>98</sup>

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah SWT melarang segala bentuk transaksi yang batil. Diantara transaksi yang dikategorikan batil adalah yang mengandung bunga (*riba*), sebagaimana terdapat pada sistem kredit konvensional. Berbeda dengan *murabahah*, dalam akad ini tidak ditemukan unsur bunga namun hanya menggunakan margin. Disamping itu, ayat ini mewajibkan untuk keabsahan setiap transaksi *murabahah* harus berdasarkan prinsip kesepakatan antara para pihak yang ditungakan dalam suatu perjanjian yang menjelaskan dan dipahami segala hal yang menyangkut hak dan kewajiban masing-masing.<sup>99</sup>

PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu dalam pelaksanaan terdapat dua kategori. Pertama, pembiayaan *murabahah* warung mikro yang diberikan kepada pengusaha mikro dengan nilai pembiayaan yang relatif kecil yaitu dibawah Rp. 100.000.000,- margin keuntungan bank relatif lebih rendah. Kedua, pembiayaan *murabahah* komersil yang diperuntukan kepada nasabah yang memerlukan biaya diatas Rp. 100.000.000,- Hadirnya produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu terutama pada pembiayaan *murabahah* warung mikro sangat direspon positif oleh nasabah karena dapat membantu pengusaha mikro yang modalnya kecil dan

---

<sup>98</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *loc.cit.*

<sup>99</sup> Daengnaja, *loc.cit.*

memerlukan pendanaan. Dengan demikian pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu dapat diperoleh secara mudah dan cepat sesuai dengan prosedur dan persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh bank.

Pelaksanaan pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu dilaksanakan dengan prosedur dan persyaratan administrasi yang telah ditentukan oleh pihak bank dan dilaksanakan kesepakatan diawal akad antara kedua belah pihak antara bank dan nasabah dihadapan notaris, apabila prosedur dan persyaratan telah dilengkapi oleh nasabah maka PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu memberikan pembiayaan atau pinjaman dengan tingkat margin atau keuntungan yang telah ditetapkan oleh pihak bank. Sehingga dapat memberikan peranan penting dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat terutama dalam pengembangan usaha baik skala mikro maupun skala komersil dan merupakan bentuk kepedulian PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu kepada masyarakat yang memerlukan pembiayaan.

Dengan demikian penulis dapat memberikan kesimpulan tinjauan ekonomi Islam mengenai respon nasabah terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu tidak bertentangan dengan prinsip ekonomi Islam karena dengan hadirnya produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu sangat membantu



dan memberikan peranan penting dalam meningkatkan taraf kehidupan masyarakat terutama dalam pengembangan usaha dan pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk menciptakan kesejahteraan.

Dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan konsep dan prinsip ekonomi Islam dengan ketentuan dan aturan yang telah ditetapkan oleh fatwa Dewan Syari'ah Nasional No. 04/DSN-MUI/IV/2000. PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu sangat berhati-hati dan selalu menjaga kebenaran terhadap pelaksanaan pembiayaan *murabahah* agar tetap sesuai dengan prinsip syari'ah Islam.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang penulis lakukan tentang respon nasabah terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri menurut perspektif Ekonomi Islam (studi kasus PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu). Maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Respon nasabah terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu sangat bagus dikarenakan produk pembiayaan *murabahah* sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan ekonomi masyarakat baik untuk modal usaha, pengembangan usaha, memperluas lahan perkebunan atau pertanian.
2. Pemanfaatan oleh nasabah terhadap produk pembiayaan *murabahah* Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu dimanfaatkan oleh nasabah untuk pembiayaan produktif, yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan produksi dalam arti luas, yaitu seperti untuk modal usaha, mengembangkan usaha dan memperluas lahan perkebunan/pertanian, baik usaha produksi perdagangan, maupun investasi.

3. Perspektif Ekonomi Islam mengenai respon nasabah terhadap manfaat produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu sudah sesuai dengan konsep dan prinsip Ekonomi Islam dan dalam pelaksanaannya pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu sudah sesuai dengan ketentuan dan aturan yang telah ditetapkan oleh fatwa Dewan Syari'ah Nasional No. 04/DSN-MUI/IV/2000 serta tidak ditemukannya hal-hal yang bertentangan menurut Islam.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis kemukakan sebelumnya, selanjutnya penulis menyampaikan beberapa saran yang penulis anggap perlu sebagai berikut :

1. Agar tetap selalu terjaga respon nasabah yang baik terhadap pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu maka pihak PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu harus selalu menjaga kinerja yang baik dan berusaha meningkatkan kinerja sehingga jumlah nasabah yang bergabung dalam pembiayaan *murabahah* akan semakin bertambah.
2. Pelayanan dan kenyamanan nasabah pembiayaan *murabahah* harus berkualitas serta lebih diutamakan sesuai dengan standar baku yang telah ditentukan oleh manajemen Bank berupa *Service Level Agreement* (SLA) yaitu lamanya pihak Bank dalam memproses pembiayaan

*murabahah* selama 14 hari kerja harus benar-benar diterapkan. Serta selalu memberikan kemudahan-kemudahan terhadap masyarakat yang akan menggunakan produk pembiayaan *murabahah*.

3. Meningkatkan pemasaran dan sosialisasi mengenai produk pembiayaan *murabahah* pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu kepada kalangan masyarakat.
4. PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu agar selalu meningkatkan pemahaman kepada masyarakat terhadap pembiayaan *murabahah* yang sesuai dengan prinsip syari'ah Islam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amir Machmud dan Rukmana, *Bank Syari'ah Teori Kebijakan dan Studi Empiris Di Indonesia*, Jakarta : Erlangga, 2010.
- Abu Rifqi Al Hanafi, *Kamus Al-Amanah Arab-Indonesia*, Surabaya : CV. Adis, 2002.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syari'ah*, Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2008
- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- Abu Abdillah Muhammad Bin Yazid Bin Majah Al-Qazwini, *Sunan Ibnu Majah*, Beirut : Dar el-Marefah, 2005.
- Bambang Rianto Rustam, *Perbankan Syari'ah*, Pekanbaru : Mumtaz Cendikia Press, 2005.
- \_\_\_\_\_, *Perbankan Syari'ah, Akuntansi Pendanaan dan Pembiayaan*, Pekanbaru : Mumtaaz Cendikia Adhitama, 2008.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Jakarta : Karya Insani Indonesia, 2002.
- \_\_\_\_\_, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung : PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2002.
- Daengnaja, *Akad Bank Syari'ah*, Yogyakarta : Pustaka Yustisia, 2011
- Fandy Tjiptono, dkk, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2008.
- \_\_\_\_\_, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2002.
- \_\_\_\_\_, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : CV. Andi Offset, 1996.
- Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam Suatu Pengantar*, Yogyakarta : Ekonomia, 2004.
- \_\_\_\_\_, *Bank dan Lembaga Keuangan*, Yogyakarta : Enkonesia, 2004.
- Harisman, *Kamus Istilah Keuangan dan Perbankan Syari'ah*, Jakarta : Direktorat Perbankan Syari'ah, 2006.
- Hulwati, *Ekonomi Islam*, Ciputat : Ciputat Press Group, 2006.

- Ismail, *Manajemen Perbankan*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Ibrahim Lubis, *Ekonomi Islam Suatu Pengantar*, Jakarta : Kalam Mulia, 1995.
- Ibnu Rusyd, *Bida'ayatul Al-Mujtahid Wa al-Nihayatul Al-Muqtashid*, Daral-Fikr, Beirut, 1997.
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2002.
- \_\_\_\_\_, *Manajemen Perbankan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2000.
- \_\_\_\_\_, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2008.
- Kernain Perwataatmadjha, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta : PT. Intermedia, 1993.
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta : Gema Insani, 2001.
- Mustafa Ehsin Nasution, *Pengenalan Eklusif Ekonomi Islam*, Jakarta : Kencana, 2007.
- M. Ufuqul al-'Asqalani, *Bulughu al-Maram min Adillah al-Ahkam*, Beirut: Muassasah Al-Rayyan, 2000.
- Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung : Alfabeta, 2010.
- Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (LP3EI), *Ekonomi Islam*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Rachmat Syafei, *Fiqh Muamalah*, Bandung : CV. Pustaka Setia, 1998.
- Sholahuddin, *Asas-Asas Ekonomi Islam*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Said Sa'ad Marthon, *Ekonomi Islam di Tengah Krisis Ekonomi Global*, Jakarta : Zikrul Hakim, 2004.
- Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah*, Jakarta : Zikrul Hakim, 2003.
- Sutan Remy Sjaddini, *Perbankan Syari'ah dan Kedudukan Dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta : PT. Pustaka Utama Grafiti, 2007.

Tumpal Rumapea, *Kamus Lengkap Ekonomi*, Jakarta : Erlangga, 1995.

Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, Bogor Selatan : PT. Ghalia Indonesia, 2002.

Veithzal Rivai, dkk, *Islamic Financial Management*, Jakarta Utara : PT. Raja Grafindo Persada, 2008.

Wiroso, *Jual Beli Murabahah*, Yogyakarta : UII Press, 2005.

Yusak Laksmana, *Panduan Praktis Account Officer Bank Syari'ah*, Jakarta : PT. Elex Media Komputine, 2009

[http : // www.syariahmandiri.co.id / category / consumer-banking / pembiayaan costumer / syariah-mandiri-pembiayaan-konsumer / bsm-murabahah.](http://www.syariahmandiri.co.id/category/consumer-banking/pembiayaan-costumer/syariah-mandiri-pembiayaan-konsumer/bsm-murabahah)

[http : // www.syariahmandiri.co.id / category / consumer-banking / produkjasa-consumer /](http://www.syariahmandiri.co.id/category/consumer-banking/produkjasa-consumer/)

[http : // www.syariahmandiri.co.id / category / consumer-banking / syariah-mandiri-tabungan / tabungan-bsm /](http://www.syariahmandiri.co.id/category/consumer-banking/syariah-mandiri-tabungan/tabungan-bsm/)

[http : // www.syariahmandiri.co.id / category / consumer-banking / produkdana-consumer /](http://www.syariahmandiri.co.id/category/consumer-banking/produkdana-consumer/)

[http : // www.syariahmandiri.co.id / category / consumer-banking / pembiayaan-consumer /](http://www.syariahmandiri.co.id/category/consumer-banking/pembiayaan-consumer/)

[http : // www.woodpress.com / kepuasan konsumen.](http://www.woodpress.com/kepuasan-konsumen)

## BIOGRAFI PENULIS



**GIGIH MEI INRAYANA** lahir di Jawa Timur Kabupaten Ponorogo pada tanggal 05 Juni 1990. Merupakan anak ke dua dari dua bersaudara dari pasangan suami istri Munadji (*Alm*) dan Djaruti. Penulis memulai pendidikan dari Taman Kanak-Kanak (TK) Putra Pertiwi Kec. Bagan Sinembah Kab. Rokan Hilir (1996-1997), Sekolah Dasar Negeri 005 Kec. Bagan Sinembah Kab. Rokan Hilir (1997-2002), Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 2 Kec. Bagan Sinembah Kab. Rokan Hilir (2002-2005),

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Pembangunan Jurusan Administrasi Perkantoran Kec. Bagan Sinembah Kab. Rokan Hilir (2005-2008). Setelah lulus dari SMK pada tahun yang sama penulis langsung melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Universitas Islam Riau (UIR) dengan mengambil Jurusan Manajemen akan tetapi penulis tidak menamatkan perkuliahan pada Fakultas Ekonomi UIR. Pada tahun 2009 penulis mengikuti Seleksi Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN) dan dinyatakan lulus pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Jurusan Ekonomi Islam Strata Satu (S1) Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum. Pada tanggal 01 Juli 2011 sampai dengan 31 Agustus 2011 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu. Pada tanggal 25 Juni 2012 sampai dengan 18 Agustus 2012 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) angkatan XXXVI di Desa Dayun Kecamatan Dayun Kabupaten Siak Provinsi Riau.

Penulis selama perkuliahan tidak hanya saja mengikuti program perkuliahan akan tetapi penulis juga aktif diberbagai organisasi kemahasiswaan baik yang *internal* kampus maupun *eksternal* kampus.



Organisasi *internal* kampus yang digeluti penulis selama ini seperti :

- a. Ketua Komisi Pemilihan Raya Mahasiswa (KPRM) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2013.
- b. Gubernur Mahasiswa Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum pada tahun 2012.
- c. Wakil Gubernur Mahasiswa Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum pada tahun 2011.
- d. Wakil Bupati Mahasiswa Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Ekonomi Islam pada tahun 2010.
- e. Koordinator bidang Humas dan Syi'ar Forum Kajian Mahasiswa Syari'ah dan Ilmu Hukum (FK-MASSYA) pada tahun 2009.
- f. Staff bidang kaderisasi *Studi Club Economy Islamic* (SCEI) Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum pada tahun 2009.

Organisasi *eksternal* kampus yang digeluti penulis selama ini seperti :

- a. Ketua umum Forum Mahasiswa Islam Kabupaten Rokan Hilir (FORMIS ROHIL PEKANBARU) pada tahun 2012.
- b. Wakil ketua umum Ikatan Pelajar Mahasiswa Bagan Sinembah (IPMBS PEKANBARU) pada tahun 2009.
- c. Sekretaris umum Kesatuan Aksi Mahasiswa Muslim Indonesia (KAMMI) Komisariat Sultan Syarif Kasim pada tahun 2010.
- d. Koordinator Kebijakan Publik Kesatuan Aksi Mahasiswa Muslim Indonesia (KAMMI) Komisariat Sultan Syarif Kasim pada tahun 2012.

Guna untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah, maka penulis mengajukan skripsi dengan judul **“Respon Nasabah Terhadap Manfaat Produk Pembiayaan *Murabahah* Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus PT. Bank Syari'ah Mandiri KCP Bagan Batu)”** dibawah bimbingan Ibu Dr. Hertina, M.Pd dan berdasarkan hasil ujian sarjana sidang Munaqasah Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum pada tanggal 11 Juni 2013, penulis dinyatakan “LULUS” dan berhak menyandang gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.E.Sy).

*Motto Hidup : “Langkah Awal Menentukan Hasil Akhir”*